

**UNIVERSIDAD CENTRAL DEL ECUADOR  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
ESCUELA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

**TEMA:**

**“PLAN DE MEJORA ADMINISTRATIVO Y CONTABLE PARA LA  
CAJA DE AHORROS 24 DE JULIO DE LA PARROQUIA DE  
PUÉLLARO”**

**PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE  
INGENIERA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA, CONTADORA  
PÚBLICA AUTORIZADA.**

**AUTORA:**

**DORIS GABRIELA CÁRDENAS CELORIO**

**DIRECTOR DE TESIS:**

**DR. LUIS ANÍBAL VILLACÍS, Msc.**

**QUITO, MARZO DEL 2012**

## **AUTORIZACIÓN DE LA AUTORÍA INTELECTUAL**

Yo, **DORIS GABRIELA CÁRDENAS CELORIO**, en calidad de autora del trabajo de investigación o tesis realizada **“PLAN DE MEJORA ADMINISTRATIVO Y CONTABLE PARA LA CAJA DE AHORROS 24 DE JULIO DE LA PARROQUIA DE PUÉLLARO”**, por la presente autorizo a la UNIVERSIDAD CENTRAL DEL ECUADOR, hacer uso de todos los contenidos que me pertenecen o de parte de los que contienen esta obra, con fines estrictamente académicos o de investigación.

Los derechos que como autor me corresponden, con excepción de la presente autorización, seguirán vigentes a mi favor, de conformidad con lo establecido en los artículos 5, 6, 8; 19 y demás pertinentes de la Ley de Propiedad Intelectual y su Reglamento.

Quito, a 09 de Mayo del 2012

DORIS GABRIELA CÁRDENAS CELORIO

CI: 172030853-3

## **CERTIFICADO DE LA PARROQUIA**

## DEDICATORIA

*El presente trabajo es dedicado con todo mi amor y  
cariño:*

*A mi querido hijo Jeremy Josué, porque desde su llegada  
a mi vida se ha convertido en el regalo más grande y  
preciado que Dios me ha otorgado, quien con su cariño  
me ha dado la fuerza necesaria para estar de pie y con la  
cabeza en alto para enfrentar cualquier situación difícil.*

*A mis padres, que con su esfuerzo han logrado que me  
encuentre en esta etapa de mi vida.*

*A mi esposo, por todo su amor y el apoyo incondicional  
que siempre recibí de su parte para continuar y seguir  
adelante en mi camino.*

## **AGRADECIMIENTO**

*Al terminar la tesis de grado previa la obtención de mi título profesional debo agradecer a:*

*Dios, por guiar mi camino y darme la constancia y la fuerza necesaria durante toda mi existencia, permitiéndome lograr esta meta tan anhelada.*

*A mis queridos padres, a mi hijo y mi esposo; con quienes he compartido momentos de felicidad y difíciles de mi vida, quienes me han brindado su constante apoyo.*

*A todos mis maestros de la carrera de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría, en especial a mi Director de Tesis Dr. Aníbal Villacís por su valioso aporte en el cumplimiento del presente estudio.*

*A mis amigos y compañeros, con quienes compartí momentos de mi vida estudiantil inolvidables.*

*A todos ustedes mi sincero agradecimiento.*

**Doris Gabriela**

## RESUMEN EJECUTIVO

El objeto de estudio es la Caja de Ahorro y Crédito 24 de Julio, una de varias cajas establecidas en la Parroquia de Puéllaro. Este tema tiene un gran impacto social debido a que existen varias Cajas de Ahorro y Crédito que administran capitales de una gran cantidad de aportantes, los cuales representan un gran impacto para los afiliados.

Los conocimientos ancestrales y el desarrollo de los pueblos nativos de nuestro país, nos muestran grandes ejemplos de trabajo comunitario que durante la historia han permitido el avance y desarrollo de nuestros pueblos y pobladores. Uno de esos sistemas que han permitido el desarrollo de las comunidades es lo que nosotros lo conocemos como minga, que significa “Reunión de amigos y vecinos para hacer algún trabajo gratuito en común”. Sistema de ayuda que sigue aplicándose en nuestros sectores, principalmente rurales para la obtención de un beneficio comunitario ya sea este material, físico, etc.

Retomando el interés y los objetivos en que se basa la constitución de las cajas, y cuyo fundamento es el bien común, es menester que las actividades y acciones que se emprendan aporten en igualdad de condiciones al beneficio y mejoramiento de cada uno de sus integrantes.

Esta propuesta se elaboró tomando en cuenta que podría ser de gran ayuda para estas organizaciones, pues, como miembro de esta parroquia aspiro que con este trabajo pueda aportar para su desarrollo, ya que a través de su implementación, formulación y evaluación se podrá lograr de mejor manera el cumplimiento de sus objetivos y permitirá que las operaciones desarrolladas en la organización tengan un alto grado de confiabilidad.

El estudio investigativo realizado, es el que me ha permitido determinar cómo falencias existentes el manejo administrativo - contable ineficiente de las entidades, que detienen y estancan su desarrollo y crecimiento, por ello, como sustento viable de la propuesta se detalla el Plan de Mejora con temas de interés y beneficio para los socios.

El Plan de Mejora administrativo, contable y financiero para el funcionamiento de las Cajas de Ahorro y Crédito estará basado en criterios técnicos y de gestión que permita a sus directivos optimizar sus resultados, asegurar los fondos de sus partícipes, y motivar el hábito de ahorro.

La propuesta que a continuación se presenta se puede ejecutar en vista de que los socios de la caja están dispuestos a colaborar y participar activamente, se contará con personal preparado y dispuesto a colaborar para las respectivas capacitaciones que será en beneficio de todos los integrantes de la organización.

Con el presente trabajo recalco la satisfacción de poder aportar positivamente al desarrollo de estas asociaciones que buscan el bienestar de los habitantes de nuestra parroquia y en espera de que este aporte sirva de manera eficaz en el camino del progreso de la Caja de Ahorros 24 de Julio.

## INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación ha sido desarrollado como tesis de grado previo a la obtención del Título de Ingeniera en Contabilidad y Auditoría, el mismo que tiene como finalidad contribuir con el progreso del país y especialmente con los lugares más vulnerables.

El desarrollo de un pueblo depende de la constancia y esfuerzo de sus habitantes, tal es el caso de la parroquia de Puéllaro que desde hace varios años cuenta con Cajas de Ahorro y Crédito, una de las cuales es la caja 24 de Julio objeto de mi investigación, la misma que desarrolla sus actividades con el apoyo de sus socios, motivo por el cual necesita una estructuración en su parte administrativa, contable, financiera y operativa, razón por la cual he desarrollado la nueva estructura de la misma, siendo este el objetivo principal de mi proyecto de tesis.

Este proyecto está dividido en seis capítulos, los mismos que detallaré en breves rasgos a continuación: en el Primer Capítulo encontramos Información de la parroquia de Puéllaro así como también la situación socioeconómica del país.

El Segundo Capítulo se refiere al Estudio de Mercado, en donde estudiaremos la Oferta y la Demanda, y también nos enfocaremos en el Marketing Mix, en donde hablaremos del Producto, El Precio, La Plaza y La Promoción.

El Tercer Capítulo comprende la Macrolocalización y la Microlocalización de la organización, así como también la distribución de la planta y el costo de equipamiento para poder implementar la propuesta.

En el Cuarto Capítulo realizaremos el análisis FODA, y todo lo que se refiere a la misión, visión, valores organizacionales y demás puntos de vital importancia en la organización. El análisis del diagnóstico realizado mediante la aplicación de encuestas, ha permitido determinar claramente el grado de interés que tienen los socios de la Caja de Ahorro y Crédito por contar con una organización contable, administrativa y financiera que permita normar el funcionamiento de este tipo de



instituciones y sobre todo el saber que destinan sus ahorros en una institución confiable y segura.

En el Quinto Capítulo se describe la propuesta, es decir, se estructura un Plan de Cuentas acorde a las necesidades de la organización, se propone los formatos de los libros en los cuales la caja debe registrar sus movimientos, los asientos tipo de dichos movimientos y los estados financieros que serán sujetos a análisis e interpretación y posteriormente la rendición de informes a los socios sobre el movimiento financiero de la organización, y por último el Sexto Capítulo en donde se dan algunas Conclusiones y Recomendaciones sobre el proyecto.

Ante lo expuesto se puede agregar que este proyecto servirá como guía de apoyo para los miembros de la Caja de Ahorro y Crédito 24 de Julio, puesto que mi estudio está enfocado a su crecimiento y desarrollo.

# ÍNDICE GENERAL

AUTORIZACIÓN DE LA AUTORÍA INTELECTUAL .....	I
CERTIFICADO DE LA PARROQUIA .....	II
DEDICATORIA.....	III
AGRADECIMIENTO.....	IV
RESUMEN EJECUTIVO .....	V
INTRODUCCIÓN .....	VII
CAPÍTULO I.....	1
1. INTRODUCCIÓN.....	1
1.1. INFORMACIÓN GENERAL DE LA PARROQUIA DE PUÉLLARO .....	1
1.1.1. ORIGEN DE LA PARROQUIA.....	1
1.1.2. UBICACIÓN GEOGRÁFICA.....	1
1.1.3. LA JUNTA PARROQUIAL .....	3
1.1.4. CLIMA .....	3
1.1.5. ATRACTIVOS TURÍSTICOS .....	4
1.1.6. ARTESANÍAS .....	5
1.1.7. COSTUMBRES Y TRADICIONES .....	5
1.1.8. PLATOS TÍPICOS.....	6
1.2. IDENTIDAD CULTURAL .....	7
1.3. ORGANIZACIONES .....	8
1.3.1. ORGANIZACIÓN TERRITORIAL.....	8
1.3.2. ORGANIZACIÓN DE AHORRO, CRÉDITO E INVERSIÓN .....	8
1.3.3. ORGANIZACIÓN SOCIAL .....	8
1.4. INSTITUCIONES EDUCATIVAS.....	9

1.5.	ECONOMÍA DE LA PARROQUIA .....	10
1.6.	ANÁLISIS SOCIOECONÓMICO DEL PAÍS.....	12
1.6.1.	SITUACIÓN SOCIOECONÓMICA DEL ECUADOR .....	12
1.6.2.	SITUACIÓN SOCIOECONÓMICA DE LAS CAJAS DE AHORRO .....	14
1.7.	DEFINICIONES DEL TEMA .....	16
1.8.	EVOLUCIÓN DEL ENFOQUE DEL TEMA .....	20
1.8.1.	EVOLUCIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN.....	20
1.8.2.	EVOLUCIÓN DE LA CONTABILIDAD .....	23
1.9.	IMPORTANCIA DEL TEMA .....	24
1.9.1.	IMPORTANCIA DE LA ADMINISTRACIÓN .....	24
1.9.2.	IMPORTANCIA DE LA CONTABILIDAD .....	25
1.10.	ÁREAS DE APLICACIÓN .....	25
CAPÍTULO II .....		27
2.	ESTUDIO DE MERCADO .....	27
2.1.	CONCEPTO .....	27
2.1.1.	IMPORTANCIA .....	28
2.1.2.	OBJETIVO.....	28
2.1.3.	ETAPAS DEL ESTUDIO DE MERCADO.....	29
2.2.	SEGMENTACIÓN DE MERCADO .....	30
2.2.1.	TIPOS DE SEGMENTACIÓN DE MERCADO.....	31
2.2.1.1.	SEGMENTACIÓN GEOGRÁFICA .....	31
2.2.1.2.	SEGMENTACIÓN DEMOGRÁFICA .....	31
2.2.1.3.	SEGMENTACIÓN PSICOGRÁFICA.....	32
2.2.1.4.	SEGMENTACIÓN POR COMPORTAMIENTO .....	32
2.3.	POSICIONAMIENTO.....	32

2.4.	IDENTIFICACIÓN DEL SERVICIO .....	33
2.4.1.	CONCEPTO .....	33
2.4.2.	IMPORTANCIA .....	33
2.4.3.	CARACTERÍSTICAS .....	34
2.5.	ESTUDIO DE LA COMPETENCIA – LA OFERTA .....	34
2.5.1.	CONCEPTO .....	34
2.5.2.	IMPORTANCIA .....	35
2.5.3.	CARACTERÍSTICAS .....	35
2.6.	ESTUDIO DEL CONSUMIDOR – LA DEMANDA.....	36
2.6.1.	CONCEPTO .....	36
2.6.2.	IMPORTANCIA .....	36
2.6.3.	CARACTERÍSTICAS .....	37
2.7.	ANÁLISIS COMPARATIVO DE LA OFERTA Y LA DEMANDA DE RECURSOS FINANCIEROS.....	37
2.8.	FORMULACIÓN DE HERRAMIENTAS .....	38
2.8.1.	ENCUESTA DIRIGIDA A LOS SOCIOS .....	38
2.9.	IDENTIFICACIÓN DEL UNIVERSO, POBLACIÓN Y MUESTRA .....	39
2.9.1.	TAMAÑO DE LA MUESTRA .....	39
2.9.2.	PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE RESULTADOS .....	41
2.10.	MARKETING MIX .....	50
2.10.1.	PRODUCTO .....	50
2.10.2.	PRECIO.....	50
2.10.3.	PLAZA .....	51
2.10.4.	PROMOCIÓN .....	52
CAPÍTULO III.....		53

3.	ESTUDIO TÉCNICO.....	53
3.1.	OBJETIVO.....	53
3.2.	LOCALIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN.....	53
3.2.1.	MACROLOCALIZACIÓN .....	53
3.2.2.	MICROLOCALIZACIÓN .....	54
3.3.	DISTRIBUCIÓN DEL ESPACIO .....	55
3.3.1.	DISTRIBUCIÓN TÉCNICA POR ÁREAS.....	55
3.4.	COSTO DE EQUIPAMIENTO .....	57
3.5.	IMPACTO .....	59
3.5.1.	SOCIAL .....	59
CAPÍTULO IV.....		60
4.	ESTUDIO ORGANIZACIONAL- ADMINISTRATIVO .....	60
4.1.	PROCESO ADMINISTRATIVO .....	60
4.1.1.	PLANIFICACIÓN .....	60
4.1.2.	ORGANIZACIÓN.....	61
4.1.3.	DIRECCIÓN.....	61
4.1.4.	CONTROL.....	62
4.2.	ASPECTOS GENERALES DE LAS CAJAS DE AHORRO .....	62
4.2.1.	IMPORTANCIA DE LAS CAJAS DE AHORRO .....	63
4.2.2.	BENEFICIOS QUE OTORGAN LAS CAJAS DE AHORRO .....	64
4.3.	BREVE RESEÑA HISTÓRICA DE LA CAJA DE AHORRO Y CRÉDITO 24 DE JULIO.....	64
4.3.1.	DATOS GENERALES.....	65
4.3.1.1.	FICHA DE INFORMACIÓN DE LA ENTIDAD .....	65
4.3.1.2.	SERVICIOS.....	66
4.3.1.3.	SERVICIOS COMPLEMENTARIOS .....	70

4.3.1.4.	REQUISITOS PARA EL INGRESO DE LOS SOCIOS.....	70
4.3.1.5.	FUNCIONAMIENTO DE LA CAJA DE AHORRO.....	70
4.4.	METODOLOGÍA PARA LA INVESTIGACIÓN .....	71
4.4.1.	ENCUESTA DIRIGIDA A LOS DIRECTIVOS.....	72
4.4.1.1.	CONCLUSIONES DE LA ENCUESTA.....	73
4.4.2.	ENTREVISTA CLÍNICA .....	73
4.5.	ANÁLISIS FODA.....	74
4.5.1.	DEFINICIÓN .....	74
4.5.2.	OBJETIVO.....	75
4.6.	ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL .....	83
4.6.1.	ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL .....	84
4.6.2.	ORGANIGRAMA FUNCIONAL .....	87
4.6.3.	DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES .....	88
4.7.	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO .....	92
4.7.1.	MISIÓN .....	92
4.7.2.	VISIÓN .....	93
4.7.3.	OBJETIVOS INSTITUCIONALES.....	93
4.7.4.	PRINCIPIOS Y VALORES .....	93
4.7.4.1.	FORMULACIÓN DE PRINCIPIOS.....	94
4.7.4.2.	FORMULACIÓN DE VALORES PERSONALES .....	94
4.7.4.3.	FORMULACIÓN DE VALORES INSTITUCIONALES.....	95
4.7.5.	OBJETIVOS.....	95
4.7.5.1.	OBJETIVO GENERAL.....	95
4.7.5.2.	OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	95
4.7.6.	POLÍTICAS DE CRÉDITO Y RECUPERACIÓN .....	96
4.7.6.1.	POLÍTICAS DE CRÉDITO .....	96
4.7.6.2.	POLÍTICAS DE RECUPERACIÓN DE CARTERA.....	97

4.7.7.	ESTRATEGIAS.....	99
4.7.8.	PLAN OPERATIVO ANUAL (POA) .....	101
4.7.8.1.	FINANCIAMIENTO DE LOS TALLERES .....	105
4.7.9.	MAPA ESTRATÉGICO .....	105
4.8.	IDENTIFICACIÓN Y DEFINICIÓN DE LOS PROCESOS .....	107
4.8.1.	PROCESOS GOBERNANTES.....	107
4.8.2.	PROCESOS AGREGADORES DE VALOR .....	107
4.8.3.	PROCESOS DE APOYO .....	107
4.9.	DISEÑO DE LAS CADENAS DE VALOR DE LOS PROCESOS.....	109
4.10.	PROCESOS .....	113
4.10.1.	DIAGRAMAS DE FLUJO DE LOS PROCESOS .....	113
CAPÍTULO V.....		123
5.	PLAN DE MEJORAMIENTO CONTABLE - FINANCIERO.....	123
5.1.	INTRODUCCIÓN.....	123
5.1.1.	OBJETIVOS.....	123
5.2.	LA CONTABILIDAD Y LA MICROEMPRESA .....	124
5.3.	NORMAS.....	124
5.3.1.	CONCEPTO .....	124
5.3.2.	OBJETIVO.....	125
5.3.3.	IMPORTANCIA .....	125
5.3.4.	NIC 1.- PRESENTACIÓN DE ESTADOS FINANCIEROS .....	125
5.3.5.	NORMAS INTERNACIONALES DE INFORMACIÓN FINANCIERA PARA PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS .....	127
5.4.	CONCEPTOS BÁSICOS.....	128
5.5.	PROCESO CONTABLE.....	130

5.5.1.	DIAGRAMA DEL PROCESO CONTABLE .....	131
5.6.	PLAN DE CUENTAS .....	133
5.6.1.	CONCEPTO .....	133
5.6.2.	IMPORTANCIA .....	133
5.6.3.	OBJETIVOS.....	133
5.6.4.	ESTRUCTURA .....	133
5.6.5.	CONTENIDO DEL PLAN DE CUENTAS.....	136
5.7.	INSTRUCTIVO DEL PLAN DE CUENTAS .....	138
5.7.1.	CONCEPTO .....	138
5.7.2.	IMPORTANCIA .....	138
5.7.3.	OBJETIVO.....	138
5.7.4.	INSTRUCTIVO DE LAS CUENTAS PRINCIPALES .....	138
5.8.	LIBROS PRINCIPALES .....	144
5.8.1.	LIBRO DIARIO .....	144
5.8.2.	LIBRO MAYOR.....	145
5.8.3.	BALANCE DE COMPROBACIÓN .....	145
5.9.	LIBROS AUXILIARES .....	146
5.10.	ESTADOS FINANCIEROS.....	146
5.10.1.	ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA .....	147
5.10.2.	ESTADO DE RESULTADOS.....	149
5.10.3.	ESTADO DE FLUJO DE EFECTIVO .....	150
5.10.4.	ESTADO DE CAMBIOS EN EL PATRIMONIO .....	153
5.11.	FORMATOS A UTILIZAR .....	154
5.11.1.	LIBRO DE REGISTRO DE ASOCIADOS .....	154
5.11.2.	LIBRO DE CONTROL DE ENTRADAS Y SALIDAS DE CAJA.....	155
5.11.3.	LIBRO DE CONTROL DE AHORROS .....	155
5.11.4.	LIBRO DE CONTROL DE APORTACIONES .....	156



5.11.5.	LIBRO DE CONTROL DE PRÉSTAMOS .....	157
5.11.6.	LIBRO DE CARTERA DE CRÉDITO .....	157
5.11.7.	INFORME DE INGRESOS Y GASTOS .....	158
5.12.	RECONOCIMIENTO DE LAS TRANSACCIONES .....	158
5.12.1.	DOCUMENTOS FUENTE.....	159
5.12.2.	CONTABILIZACIONES PRINCIPALES .....	160
5.13.	EJERCICIO PRÁCTICO .....	165
CAPÍTULO VI.....		180
6.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	180
6.1.	CONCLUSIONES .....	180
6.2.	RECOMENDACIONES.....	181
BIBLIOGRAFÍA .....		183
ESTRATEGIAS DE DESARROLLO COMUNITARIO		

## ÍNDICE DE CUADROS

CUADRO N° 1 MIEMBROS DE LA JUNTA PARROQUIAL .....	3
CUADRO N° 2 INFORMACIÓN DE LA ENCUESTA.....	39
CUADRO N° 3 OCUPACIÓN.....	41
CUADRO N° 4 EDAD .....	41
CUADRO N° 5 GÉNERO .....	42
CUADRO N° 6 OPINIÓN DEL SERVICIO.....	43
CUADRO N° 7 SATISFACCIÓN DE NECESIDADES.....	44
CUADRO N° 8 FUNCIONAMIENTO DE LA CAJA.....	45
CUADRO N° 9 LA CAJA ES LA MEJOR FORMA DE ACCESO A CRÉDITOS.....	46
CUADRO N° 10 QUIEN TOMA LAS DECISIONES .....	47
CUADRO N° 11 ATENCIÓN DEL DIRIGENTE .....	48
CUADRO N° 12 ASPECTOS NEGATIVOS DE LA CAJA .....	49
CUADRO N° 13 COSTO DE EQUIPAMIENTO.....	57
CUADRO N° 14 MUEBLES Y ENSERES DE OFICINA .....	58
CUADRO N° 15 EQUIPO DE OFICINA .....	58
CUADRO N° 16 EQUIPO DE COMPUTACIÓN .....	58
CUADRO N° 17 DIRECTIVA DE LA CAJA DE AHORRO Y CRÉDITO 24 DE JULIO .....	66
CUADRO N° 18 SOCIOS DE LA CAJA DE AHORRO Y CRÉDITO.....	66
CUADRO N° 19 TABLA DE AMORTIZACIÓN DE PRÉSTAMOS .....	71
CUADRO N° 20 INFORMACIÓN DE LA ENCUESTA.....	72
CUADRO N° 21 MATRIZ GENERAL DEL FODA.....	77
CUADRO N° 22 MATRIZ DE IMPACTO INTERNO .....	78
CUADRO N° 23 MATRIZ DE IMPACTO EXTERNO .....	79
CUADRO N° 24 MATRIZ DE APROVECHABILIDAD .....	80
CUADRO N° 25 MATRIZ DE VULNERABILIDAD.....	81
CUADRO N° 26 MATRIZ DE ESTRATEGIAS CLAVE .....	82
CUADRO N° 27 POA AÑO 2012 .....	102
CUADRO N° 28 FASE DE CAPACITACIÓN.....	103

CUADRO N° 29 FASE APLICACIÓN DE DOCUMENTOS CONTABLES .....	104
CUADRO N° 30 SIMBOLOGÍA DEL DIAGRAMA DE FLUJO .....	114
CUADRO N° 31 INGRESO A LA CAJA DE AHORRO Y CRÉDITO .....	115
CUADRO N° 32 PROCESO DE SOLICITUD Y APROBACIÓN DE CRÉDITOS .....	117
CUADRO N° 33 PROCESO DE RETIRO DE AHORROS .....	119
CUADRO N° 34 PROCESO DE SOLICITUD DE RETIRO DE LA CAJA DE AHORRO Y CRÉDITO .....	121
CUADRO N° 35 REQUISITOS PARA SER PYMES .....	127
CUADRO N° 36 INSTRUCTIVO DE CAJA .....	139
CUADRO N° 37 INSTRUCTIVO DE BANCOS .....	139
CUADRO N° 38 INSTRUCTIVO DE DOCUMENTOS POR COBRAR SOCIOS .....	140
CUADRO N° 39 INSTRUCTIVO DE CUENTAS POR COBRAR SOCIOS .....	140
CUADRO N° 40 INSTRUCTIVO DE PROVISIÓN POR CUENTAS INCOBRABLES .....	140
CUADRO N° 41 INSTRUCTIVO DE ACTIVOS FIJOS .....	141
CUADRO N° 42 INSTRUCTIVO DE DEPRECIACIÓN ACUMULADA .....	141
CUADRO N° 43 PORCENTAJE ANUAL DE DEPRECIACIÓN DE ACTIVOS FIJOS .....	142
CUADRO N° 44 INSTRUCTIVO DE DOCUMENTOS POR PAGAR SOCIOS .....	142
CUADRO N° 45 INSTRUCTIVO DE CAPITAL SOCIAL .....	142
CUADRO N° 46 INSTRUCTIVO DE INGRESOS POR CRÉDITOS OTORGADOS A SOCIOS .....	143
CUADRO N° 47 INSTRUCTIVO DE GASTOS DE ADMINISTRACIÓN .....	144
CUADRO N° 48 FORMATO DEL ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA .....	148
CUADRO N° 49 FORMATO DEL ESTADO DE RESULTADOS .....	150
CUADRO N° 50 FORMATO DEL ESTADO DE FLUJO DE EFECTIVO .....	152
CUADRO N° 51 FORMATO DEL ESTADO DE CAMBIOS EN EL PATRIMONIO .....	153
CUADRO N° 52 HOJA DEL LIBRO DE REGISTRO DE ASOCIADOS .....	154
CUADRO N° 53 HOJA DEL LIBRO DE ENTRADAS Y SALIDAS .....	155
CUADRO N° 54 HOJA DEL LIBRO DE CONTROL DE AHORROS .....	156
CUADRO N° 55 HOJA DEL LIBRO DE CONTROL DE APORTACIONES .....	156
CUADRO N° 56 HOJA DEL LIBRO DE CONTROL DE PRÉSTAMOS .....	157

CUADRO N° 57 HOJA DEL LIBRO DE CARTERA DE CRÉDITO .....	157
CUADRO N° 58 AUXILIAR DE INGRESOS Y GASTOS.....	158
CUADRO N° 59 ASIENTO DE APERTURA.....	160
CUADRO N° 60 ASIENTO DE INGRESO DEL SOCIO .....	161
CUADRO N° 61 ASIENTO DE DISTRIBUCIÓN DE LA CUOTA.....	161
CUADRO N° 62 ASIENTO DE AHORRO OBLIGATORIO .....	161
CUADRO N° 63 ASIENTO DE CONCESIÓN DE CRÉDITO.....	162
CUADRO N° 64 ASIENTO DE PAGO DEL CRÉDITO, INTERÉS Y AHORRO .....	162
CUADRO N° 65 ASIENTO DE PAGO DE ARRIENDO .....	163
CUADRO N° 66 ASIENTO DE PAGO DE SERVICIOS BÁSICOS .....	163
CUADRO N° 67 ASIENTO DE REGISTRO DEPRECIACIÓN.....	163
CUADRO N° 68 ASIENTO DE RETIRO DE SOCIO .....	164
CUADRO N° 69 ASIENTO DE REGISTRO DE CUENTAS INCOBRABLES.....	165
CUADRO N° 70 MOVIMIENTO EN EL LIBRO DE ENTRADAS Y SALIDAS .....	166
CUADRO N° 71 MOVIMIENTO EN EL LIBRO DE AHORROS SOCIO “F” .....	166
CUADRO N° 72 MOVIMIENTO EN EL LIBRO DE AHORROS SOCIO “J” .....	167
CUADRO N° 73 MOVIMIENTO EN EL LIBRO DE AHORROS SOCIO “L” .....	167
CUADRO N° 74 TABLA DE AMORTIZACIÓN DE CRÉDITO SRA. HERRERA.....	167
CUADRO N° 75 TABLA DE AMORTIZACIÓN DE CRÉDITO SR. TRUJILLO .....	168
CUADRO N° 76 LIBRO DE CARTERA DE CRÉDITO MES DE ENERO .....	168
CUADRO N° 77 TABLA DE DEPRECIACIÓN ANUAL MUEBLES Y ENSERES DE OFICINA .....	169
CUADRO N° 78 TABLA DE DEPRECIACIÓN ANUAL EQUIPO DE OFICINA.....	169
CUADRO N° 79 TABLA DE DEPRECIACIÓN ANUAL EQUIPO DE COMPUTACIÓN.....	169

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICO N° 1 ESTRUCTURA DEL ESTUDIO DE MERCADO .....	27
GRÁFICO N° 3 EDAD DEL ENCUESTADO .....	42
GRÁFICO N° 4 GÉNERO DEL ENCUESTADO .....	42
GRÁFICO N° 5 OPINIÓN DEL SERVICIO .....	43
GRÁFICO N°6 SATISFACCIÓN DE NECESIDADES .....	44
GRÁFICO N° 7 FUNCIONAMIENTO DE LA CAJA .....	45
GRÁFICO N° 8 LA CAJA ES LA MEJOR FORMA DE ACCESO A CRÉDITOS .....	46
GRÁFICO N° 9 QUIEN TOMA LAS DECISIONES .....	47
GRÁFICO N° 10 ATENCIÓN DEL DIRIGENTE .....	48
GRÁFICO N° 12 MAPA DE LA MACROLOCALIZACIÓN .....	54
GRÁFICO N° 13 DISTRIBUCIÓN TÉCNICA .....	56
GRÁFICO N° 15 REPRESENTACIÓN GRÁFICA DEL FODA .....	75
GRÁFICO N° 16 ORGANIGRAMA PROPUESTO .....	86
GRÁFICO N° 17 MAPA ESTRATÉGICO PARA LA CAJA DE AHORRO .....	106
GRÁFICO N° 18 MAPA DE PROCESOS DE LA CAJA .....	108
GRÁFICO N° 19 CADENA DE VALOR DEL PROCESO DE CRÉDITO .....	110
GRÁFICO N° 20 CADENA DE VALOR DEL PROCESO GENERADOR DE VALOR: ADMINISTRATIVO .....	111
GRÁFICO N° 21 CADENA DE VALOR DEL PROCESO GENERADOR DE VALOR: CONTABLE .....	112
GRÁFICO N° 22 DIAGRAMA DE FLUJO DEL INGRESO A LA CAJA .....	116
GRÁFICO N° 23 DIAGRAMA DE FLUJO DE SOLICITUD Y APROBACIÓN DE CRÉDITOS.. .....	118
GRÁFICO N° 24 DIAGRAMA DE FLUJO DE RETIRO DE AHORROS .....	120
GRÁFICO N° 25 DIAGRAMA DE FLUJO DE RETIRO DE LA CAJA DE AHORRO Y CRÉDITO .....	122

## ÍNDICE DE FOTOS

FOTO N° 1 PUÉLLARO.....	2
FOTO N° 2 PARQUE DE PUÉLLARO .....	4
FOTO N° 3 PRODUCCIÓN AGRÍCOLA .....	11
FOTO N° 4 READECUACIÓN DEL ESPACIO FÍSICO .....	56
FOTO N° 5 EQUIPAMIENTO PARA LA CAJA DE AHORRO Y CRÉDITO .....	59

## LISTA DE ANEXOS

ANEXO N°1 SOLICITUD DE INGRESO A LA CAJA DE AHORRO Y CRÉDITO

ANEXO N°2 CERTIFICADO DE APORTES

ANEXO N°3 SOLICITUD DE CRÉDITO

ANEXO N°4 TARJETA INDIVIDUAL DEL SOCIO

ANEXO N°5 PAGARÉ Y CONSTANCIA DE RECIBO DE CRÉDITO

ANEXO N°6 MODELO DEL PLAN DE PAGOS

ANEXO N°7 REGISTRO DE PAGOS DEL CRÉDITO

ANEXO N°8 CUADRO DE CONTROL DE APORTES DE CAPITAL

ANEXO N° 9 ESTATUTOS Y REGLAMENTOS DE LA CAJA DE AHORRO

ANEXO N°10 ENCUESTA DIRIGIDA A LOS SOCIOS DE LA CAJA DE AHORRO

ANEXO N°11 ENCUESTA DIRIGIDA A LOS DIRECTIVOS DE LA CAJA DE AHORRO

ANEXO N°12 ENTREVISTA CLÍNICA DIRIGIDA A LOS DIRECTIVOS DE LA CAJA DE

AHORRO Y CRÉDITO 24 DE JULIO

# CAPÍTULO I

## 1. INTRODUCCIÓN

### 1.1. INFORMACIÓN GENERAL DE LA PARROQUIA DE PUÉLLARO

#### 1.1.1. ORIGEN DE LA PARROQUIA

Los pobladores aborígenes pertenecieron a la etnia Pirucho, como los denomina el Padre Juan de Velasco. Se presume que sus orígenes son cayapa-colorado de procedencia de Santo Domingo de los Colorados y Esmeraldas.

Existen dos versiones del origen, ambas contrarias pero con lógica; de las cuales se dice lo siguiente:

#### PRIMERA VERSIÓN:

*“Según el investigador Aquiles R. Pérez, señala que viene del idioma Araucano dando el siguiente significado:*

- ✓ *PUELL de puel: fastidioso;*
- ✓ *ARO del idioma Tharu: una ave carnívora, Significando una fastidiosa ave carnívora”<sup>1</sup>.*

#### SEGUNDA VERSIÓN:

Viene del conquistador Pedro Puelles, quien fue designado Regidor por el Mariscal Diego de Almagro el 28 de agosto de 1534 en la Ciudad de Santiago de Quito, quien fue fundador de Puéllaro y recibe en calidad de encomienda todo el sector de Otavalo; entonces el nombre proviene del apellido del conquistador.

#### 1.1.2. UBICACIÓN GEOGRÁFICA

La parroquia de Puéllaro se encuentra en el sector noreste del cantón Quito, en las estribaciones sur del Nudo Mojanda Cajas, que separa las hoyas de los ríos Chota y Guayllabamba.

---

<sup>1</sup> AQUILES R. PÉREZ. Obra “Quitús Caras”.

Queda a 70 kilómetros de Quito, a una hora y media de distancia por carretera asfaltada.

Es la primera parroquia que visita el viajero, pasando antes por el poblado de Alchipichí, conocido por su gente unida y sus dulces pepinos y variedad de otras frutas que allí se cosechan, luego se llega a Puéllaro que es muy visitada para comprar sus deliciosas chirimoyas y grandes aguacates, es una zona cálida y altamente productiva, su gente se dedica a la siembra y comercialización de los diferentes productos que en estas tierras se cultivan.

En la parroquia de Puéllaro las actividades principales a las que se dedica su población son: comercio, agricultura, ganadería y avicultura.

#### **FOTO N° 1 PUÉLLARO**



**FUENTE:** Investigación Directa

Generalmente el suelo es arenoso en un 70% y arcilloso en un 30%. Sus características varían según la distancia entre el lugar y el cauce del río Guayllabamba. En las partes altas tienen arcilla y humus, como la comuna Aloguincho y Coyagal; en los valles el suelo es lodoso y apto para el cultivo.



Se detecta personas longevas, por ser zona donde el hombre prolonga severamente su vida sin sufrir enfermedades penosas y largas. Varias respuestas se pueden indicar, la más importante sería la situación terrestre por estar cerca de la línea equinoccial.

Limita al NORTE con las Parroquias de Perucho, Atahualpa y Chavezpamba; al ESTE y al SUR con el Cantón Pedro Moncayo; y al OESTE con la Parroquia San Antonio de Pichincha del Distrito Metropolitano de Quito.

Su superficie territorial es de 68.65Km<sup>2</sup>. Se halla a 00°06'50" latitud Norte y a 78°45'21" longitud Oeste y registra una población total de 5.488 habitantes, de los cuales 2.772 habitantes son hombres (51%) y 2.716son mujeres (49%).

### 1.1.3. LA JUNTA PARROQUIAL

**CUADRO N° 1 MIEMBROS DE LA JUNTA PARROQUIAL**

<b>MIEMBROS DEL GOBIERNO PARROQUIAL</b>	
<b>NOMBRE</b>	<b>CARGO</b>
Sr. Maximiliano Alfredo Masabanda López	Presidente
Sr. Carlos Eloy Mosquera	I Vocal
Lic. Segundo Hernán Loachamín Puga	II Vocal
Sr. Pedro Manuel Hidalgo Mosquera	III Vocal
Srta. Mary Nubia Mosquera Herrera	IV Vocal
Sra. Eva Belén Quizhpilema Paredes	Secretaría tesorera
Fuente: Junta Parroquial de Puéllaro Año: 2010 Responsable: Consultora Villalba y Asociados	

**FUENTE:** Junta Parroquial Puéllaro  
**ELABORADO POR:** Doris Cárdenas

### 1.1.4. CLIMA

La desembocadura del río Guayllabamba por el sector nor occidental de la hoya de Quito produce variaciones en el clima de este sector.

En Puéllaro el terreno es muy variable en altura, por tanto, el clima sufre variaciones en los distintos lugares. Aloguincho y Coyagal que son sitios altos tienen el clima

templado, la cabecera parroquial es cálida y las zonas que están a orillas del río Guayllabamba presentan clima muy fuerte.

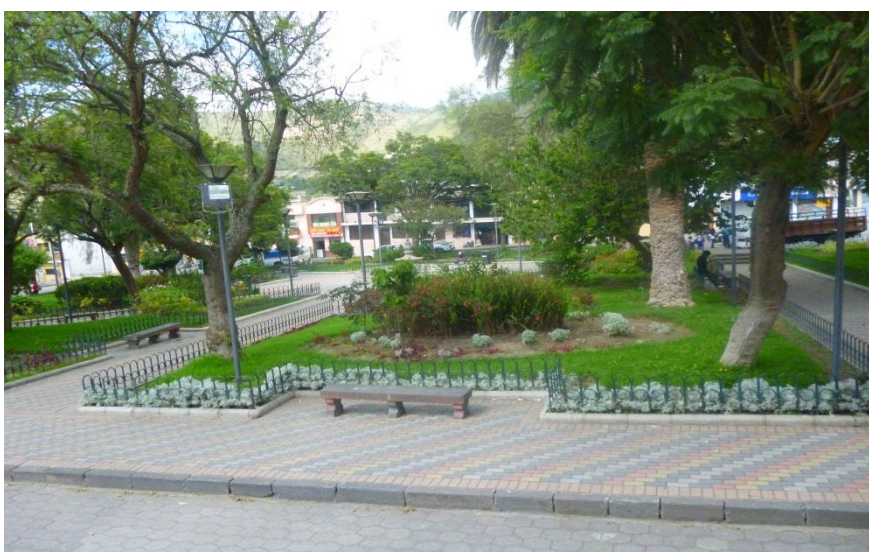
Su clima ayuda a la producción de casi todos los productos, en el clima cálido se produce chirimoya, aguacate, naranja, mandarina, limón, guayaba, tomate, fréjol, vainita y demás leguminosas; y en las partes altas donde el clima es templado se produce maíz, trigo, cebada, papas, habas y mellocos.

#### **1.1.5. ATRACTIVOS TURÍSTICOS**

Puéllaro es la parroquia de la Zona Norcentral del Distrito Metropolitano de Quito con un importante potencial de desarrollo turístico. Es parte de lo que en términos de promoción turística, se empieza a conocer como la **“Ruta Escondida”** es una importante zona agrícola, ganadera y florícola, con significativos remanentes de bosques nativos, relevantes paisajes escénicos y un apreciable patrimonio cultural.

Los atractivos turísticos que dispone son muy variados y se relacionan con un entorno natural privilegiado: montañas de gran altura (miradores), paisajes variados y una importante biodiversidad con especies únicas, que hoy en día se encuentran en vías de extinción.

**FOTO N° 2 PARQUE DE PUÉLLARO**



**FUENTE:** Investigación Directa

### **1.1.6. ARTESANÍAS**

En la Parroquia Puéllaro la actividad artesanal es limitada, se registran dos talleres artesanales que reproducen objetos desarrollados en la zona de Otavalo.

La artesanía es una actividad que sirve de potencial para el desarrollo turístico.

### **1.1.7. COSTUMBRES Y TRADICIONES**

En Puéllaro se disfruta mucho de las celebraciones, a las cuales año a año asisten personas propias y extrañas, estas son:

#### **❖ SEMANA SANTA**

Empieza con el viernes de concilio donde salen 4 andas con la Virgen María, María Magdalena, el Señor de la Caña y Jesús del Gran Poder en procesión por el parque principal.

Domingo de Ramos, donde se realiza una procesión con ramos y con el Señor del Huerto montado en una burrita, esta procesión culmina dentro de la iglesia donde se hace la ceremonia masiva de la parroquia.

Martes Santo, empieza con una misa y luego salen 12 andas con diferentes santos (imágenes) y recorren las calles principales, empieza a las siete de la noche y termina a la una de la mañana.

Jueves Santo, que consiste en una misa donde se realiza el viacrucis y lavado de los pies.

Viernes Santo, los nombrados santos varones construyen el monte calvario dentro de la iglesia haciendo la réplica de la crucifixión en el monte Sinaí, se construye desde las ocho de la mañana hasta la una de la tarde, luego empieza la ceremonia que dura tres horas, con las siete palabras del sermón del sacerdote y presencia de cucuruchos quienes tienen cuidado con el orden y que nadie se duerma.

## ❖ FIESTAS DE SAN PEDRO DE PUÉLLARO (DEL 22 AL 30 DE JUNIO)

Para esta celebración hay danza, música, elección de la reina, vísperas (actos previos a la fiesta), comparsas y danzantes, festival de voladores, canelazo (bebida de canela y naranjilla), desfile y baile, feria de dulces, castillo, vacas locas, palos encebados, carros alegóricos y festival de la canción. El desfile de antorchas es una antigua tradición recientemente recuperada, en la que los pobladores de los barrios altos bajan hasta el centro poblado con antorchas encendidas para iniciar la celebración.

## ❖ FINADOS (1 Y 2 DE NOVIEMBRE)

El primer día a media noche sale por las calles de la parroquia un personaje llamado “El Animero”, quien durante este recorrido va rezando por el descanso eterno de las almas del purgatorio.

### 1.1.8. PLATOS TÍPICOS

La Parroquia de Puéllaro se destaca por sus frutas como son las chirimoyas y aguacates, antes que por su gastronomía; sin embargo, podemos destacar los siguientes platos:

- cuy asado
- caldo de gallina
- hornado con mote
- fritada
- quimbolitos
- tamales
- vino de frutas
- chicha de morocho y chicha de quinua

## **1.2. IDENTIDAD CULTURAL**

### **✓ IGLESIA ANTIGUA PARROQUIAL**

Patrimonio edificado, fue construido en cangagua con estructura de madera y tenía una sola nave. Su cementerio, ubicado en el lado oriental del templo, existió desde 1803. Esta antigua iglesia debió ser readecuada varias veces debido a los múltiples sismos que ocurrieron. En 1858, la iglesia se destruyó totalmente. Una década después, la reconstrucción del templo utilizó los cimientos de cangahua existentes y el resto del templo se edificó de madera. Entre 1990 y 1992, El Fondo de Salvamento del Patrimonio Cultural de Quito (FONSAL) recuperó totalmente este templo, en donde funciona el Centro Cultural de la parroquia.

### **✓ IGLESIA NUEVA PARROQUIAL**

El templo original estaba deteriorado, por lo que en 1911, el padre Pedro Bruning diseñó una nueva iglesia, la obra se realizó entre 1927 y 1933 con esfuerzo de la población, construida completamente en piedra para reemplazar al templo original que estaba deteriorado.

### **✓ PARQUE CENTRAL**

Ubicado en el Barrio El Centro, fue construido en el año de 1965.

### **✓ CERRO DE EL CAMPANARIO (SITIO SAGRADO)**

El mirador de "El Campanario" es una montaña alta desde donde se tiene una hermosa vista del corredor Andino. Además, cuenta la leyenda que es un monte que guarda en su centro agua, se encuentra en el Barrio de Alchipichí.

## **1.3. ORGANIZACIONES**

### **1.3.1. ORGANIZACIÓN TERRITORIAL**

La Parroquia de Puéllaro tiene una historia de organización territorial, prácticamente todos sus barrios tienen organizaciones con un funcionamiento permanente.

Es importante destacar la participación comunitaria a través de organizaciones de control y manejo del agua de cada barrio.

La migración nacional e internacional, la descomposición familiar (los adultos salen en busca de mejores oportunidades de trabajo y los jóvenes salen a estudiar fuera de la parroquia) impide la renovación de los líderes comunitarios y por otro lado, limita la participación de la juventud en la vida de la comunidad.

### **1.3.2. ORGANIZACIÓN DE AHORRO, CRÉDITO E INVERSIÓN**

Existen dos entidades financieras, las mismas que crecen al ritmo del ahorro que hace el socio.

- ✓ La Cooperativa de Ahorro y Crédito Puéllaro Ltda., que fue fundada el 15 de abril de 1969.

Ha creado oficinas en Puerto Quito, Las Golondrinas, La Concordia y Quito, en los barrios de Solanda y Carapungo.

- ✓ La Cooperativa de Ahorro y Crédito Cooprogreso, con una oficina de recaudación, servicio al cliente para créditos, la misma que está supervisada por la agencia de Atahualpa.

### **1.3.3. ORGANIZACIÓN SOCIAL**

En las comunas que forman parte de la parroquia, aún se mantiene la tradición de la minga, una costumbre que desde hace muchos años atrás ha tenido gran trascendencia para el desarrollo de los pobladores.

Dentro de la organización tradicional, hay que contar con la presencia de otras autoridades como son los comités barriales que cuidan el porvenir de los sectores de la parroquia; comités cívicos, como aquel llamado Patriótico que ayudó a separarse del cantón Pedro Moncayo e integrar al cantón Quito; el comité Pro Construcción del nuevo templo con función específica de beneficio religioso católico.

El Municipio de Quito, Consejo Provincial de Pichincha, Ministerios de Agricultura, Cultura, Educación, Obras Públicas y otros, son los principales en influir en la organización socio productiva.

- ✓ La Tenencia Política depende del Ministerio de Gobierno, Policía y Municipalidades, realiza una función principal de coordinar con las demás autoridades parroquiales en el ordenamiento de la población, planificación de seguridad social y comercialización.
- ✓ La Unidad de Policía Comunitaria, está al servicio de la seguridad de los pobladores de la parroquia, la principal preocupación de la unidad de policías actualmente es la irresponsabilidad de conductores de autobuses públicos.
- ✓ EL Subcentro de Salud N° 8 área 21; depende del Ministerio de Salud Pública, pertenece al área de Calderón, ha puesto principal atención a la planificación familiar y la salud del niño, atendiendo su desarrollo orgánico y protección de inmunidad.
- ✓ La Empresa Metropolitana de Alcantarillado y Agua Potable; presta servicios de recaudación, entrega de facturas a domicilio, toma de lecturas de consumo de cada mes mediante convenio con la Junta Parroquial.
- ✓ La Empresa Eléctrica Quito S.A., mantiene una oficina de recaudación, facturación, servicio al cliente y reparaciones.

#### **1.4. INSTITUCIONES EDUCATIVAS**

##### **ESCUELAS FISCALES MIXTAS**

- ✓ Luis Napoleón Dillon

- ✓ Leónidas García
- ✓ José María Velasco Ibarra
- ✓ Luis de Urdaneta
- ✓ Tungurahua
- ✓ Manco Cápac
- ✓ QuisQuis

## **COLEGIOS**

- ✓ Técnico Puéllaro
- ✓ José Mejía del Valle

## **1.5. ECONOMÍA DE LA PARROQUIA**

El comercio y las ferias son de mucha importancia en la vida económica de Puéllaro. El comercio se mantiene a diario, mientras las ferias han desaparecido en su mayoría, hace años atrás se mantenía ferias los días domingos. La actividad mercantil está hacia la compra-venta de productos agrícolas como chirimoyas, aguacates, limones, limas y naranjas.

La demanda de Puéllaro está orientada hacia la adquisición de insumos agrícolas, tecnología, servicios especiales y bienes. No hay pueblo que pueda auto abastecerse, por lo tanto, existen almacenes de venta de material de construcción, ferreterías, electrodomésticos, boticas, bazares, etc.

Existe un fuerte volumen de producción avícola dirigido en gran parte a Colombia y plantaciones florícolas que han generado bastante oportunidad de empleo.

## **PRODUCCIÓN AGRÍCOLA**

Puéllaro es considerada como una parroquia agrícola, instituciones gubernamentales la definen como una zona importante para el desarrollo económico del cantón Quito. Los ministerios del frente económico han ejecutado planes de desarrollo y capacitación para mejorar la calidad de mano de obra sin alterar sus sistemas básicos de trabajo.



### FOTO N° 3PRODUCCIÓN AGRÍCOLA



**FUENTE:** Investigación Directa

En la parroquia se amplió el sector agropecuario por el incremento de variedad de plantas alimenticias, frutales y animales.

Actualmente un alto porcentaje de moradores asienta su potencial en el uso del suelo, la actividad agropecuaria es la fuente que genera riqueza.

Existen 3 organizaciones:

- ✓ Asociación Agropecuaria Manuel Silva de Puéllaro, que funciona hace 20 años.
- ✓ Asociación Agropecuaria de Alchipichí, que funciona hace 20 años.
- ✓ Asociación Agropecuaria 30 de Junio de Aloguincho, que funciona hace 30 años.

### PRODUCCIÓN GANADERA

En el sector del Noroccidente de Pichincha la actividad ganadera ha sido una de las más importantes de la economía del sector agrícola, sin embargo históricamente esta actividad sigue siendo la más importante, debido a las ventajas climáticas, de suelo y la ubicación estratégica del país con respecto a los países vecinos.

La ganadería es una fuente de ingresos de una parte de la parroquia, en las zonas cálidas, sus pobladores se dedican a la cría de ganado para la posterior comercialización de su carne.

Por otro lado, en las zonas altas como en la comunidad de Aloguincho, sus pobladores tienen ganado para la producción y comercialización de la leche, o para la elaboración de quesos, los mismos que son entregados en Puéllaro o directamente a la ciudad de Quito.

## **1.6. ANÁLISIS SOCIOECONÓMICO DEL PAÍS**

### **1.6.1. SITUACIÓN SOCIOECONÓMICA DEL ECUADOR**

Durante la última década el Ecuador ha atravesado una grave crisis económica, la misma que fue acentuada por el fenómeno de la dolarización, que provocó que el sucre se devaluara a niveles nunca antes presentados, provocando su desaparición y que el país adoptara como moneda válida al dólar.

Esta medida afectó directamente a la clase más desposeída de la sociedad, provocando el crecimiento de los niveles de pobreza e indigencia en el país, disminuyendo a niveles mínimos su poder adquisitivo, presentándose además una serie de fenómenos económicos que contrajeron la economía a nivel nacional, incrementando el desempleo en el país, ocasionando que el ingreso familiar no pueda cubrir ni la canasta básica.

Bajo este panorama desalentador, gran parte de los ecuatorianos al no tener un ingreso fijo que les permita satisfacer sus necesidades básicas, optaron por ofertar su fuerza laboral en el extranjero, puesto que en ciertos países se alcanzaban niveles de remuneración sensiblemente más elevados que los que se podría obtener en el Ecuador, por esta causa varios países de Europa y los EEUU comenzaron a captar personal para realizar trabajos pesados, pero que representaban una esperanza para quienes atravesaban problemas económicos, con el afán de obtener una remuneración más digna, para mejorar su nivel de vida y el de sus hijos.

Es importante destacar que los recursos principales del país proceden de la explotación del petróleo, y, en segundo lugar, de los recursos recibidos por los migrantes.

Este fenómeno denominado migración, ha provocado que se desintegre el núcleo familiar, que es la base de toda sociedad, ya que niños y adolescentes están al cuidado de sus abuelos, tíos y otros familiares, quienes no les pueden brindar el cariño, afecto y sobre todo la y guía que necesitan, muchos de ellos entregándose a las drogas, el alcohol o integrándose a pandillas.

La migración ha aportado ingresos considerables a la economía del país, por el ingreso de divisas, mejorando la calidad de vida de muchos ecuatorianos, pero también ha generado un problema social, entonces es necesario incentivar en la niñez y la juventud el respeto a las normas de moral y buenas costumbres que al momento se están pasando por alto y que provocan el incremento de la delincuencia en varios sectores de la sociedad, generando la inseguridad y sobre todo la pérdida de jóvenes y niños que son el futuro de la patria.

En la actualidad, las remesas de los inmigrantes ecuatorianos ha tenido una importante baja por motivo de la crisis mundial de los países del primer mundo, frente a este escenario el gobierno ha tomado medidas de tipo arancelarias a las importaciones de bienes suntuarios e incentivo a las importaciones de bienes de capital, beneficiando a la Industria Nacional, agrícola y comercial. La inflación se maneja moderadamente, resultado de la gran obra pública, la misma que es multiplicadora de empleo de los sectores más pobres del país, las construcciones de carreteras y nuevas vías no se ha detenido por lo que en sí la crisis mundial no se ha sentido en la población más pobre, la clase económica media alta está sufriendo la consecuencia de la política del Gobierno ya que se están cobrando impuestos a sectores altos que nunca pagaban impuestos o los evadían.

En el aspecto social, la delincuencia sigue imparable en Guayaquil, Quito y principales ciudades del Ecuador, la policía, el ejército, trabajan en conjunto para palear este fenómeno, el mismo que es producto del desempleo que en los actuales momentos bordean en porcentajes preocupantes en el Ecuador, de igual

consecuencia es la Migración de delincuentes de países vecinos que vienen al Ecuador, por su sistema monetario que es el DÓLAR.

También es importante el rol del estado, ya que éste debe implementar nuevas fuentes de ingreso, que permitan a los ecuatorianos invertir su esfuerzo y tiempo en su país, ya que el mismo cuenta con un sin número de riquezas que pueden ser explotadas, pero sobre todo permitan a los ecuatorianos mejorar sus habilidades innatas, con el afán de crear y desarrollar unidades productivas que les permita generar ingresos propios, para satisfacer sus necesidades y las de sus familias sin tener que optar por la migración que genera la desintegración y la pérdida del núcleo de la sociedad que es la familia.

Sin embargo, Ecuador es un país bendecido por Dios, tenemos recursos naturales, campos por trabajarlos, agua, mar, montañas, turismo, libertad de pensamiento y de iniciativas, emprendedores. No hay guerra, trabajemos en nuestro país con esperanza y entusiasmo, que los problemas políticos, sociales y otros, siempre hubieron y seguirán en el futuro, que este escenario no nos quite la esperanza de seguir adelante en nuestras ambiciones, planes y proyectos personales.

#### **1.6.2. SITUACIÓN SOCIOECONÓMICA DE LAS CAJAS DE AHORRO**

Basándose en las actuales condiciones económicas que la mayoría de los países están soportando, el ahorro constituye uno de los principales objetivos de las cajas, pues es una actividad que tiene una gran importancia en el mundo moderno; ya que ahorrar ahora establece una reserva para el futuro, con el ahorro se puede prever la autosuficiencia económica para conformar un capital, que por pequeño que sea, cubrirá compromisos futuros como pueden ser:

- ✓ La educación de los hijos.
- ✓ Para solventar emergencias médicas o de otro tipo.

A más de incentivar a sus socios a ahorrar, las cajas otorgan créditos que se define como la posibilidad de comprar con una promesa de pago, o la posibilidad de contar con un respaldo en el corto o mediano plazo que en su momento los sacará de los apuros.

Los créditos que brindan las cajas de ahorro no solamente son destinados para actividades económicamente productivas, sino que además pueden ser utilizados para mejorar la calidad de vida de sus miembros en otros aspectos, como son el social y el cultural.

Es importante resaltar la gran evolución de las cajas de ahorro, pues éstas después de mediados del siglo XX implementaron una gran cantidad de servicios muy similares a los de los bancos, convirtiéndose así en entidades financieras muy buenas, sin mencionar que son rentables para todas aquellas personas interesadas en ahorrar, y a su vez significando para los bancos una importante competencia, que hasta el día de hoy se mantiene.

El papel de las cajas es muy importante, ya que se ocupan de evitar la exclusión social y de fomentar el desarrollo económico y el progreso social de sus comunidades de origen.

En el Ecuador, actualmente no existe un marco legal que permita un funcionamiento normal de las cajas de ahorro, e incluso funcionan como organizaciones de hecho.

La creación de numerosas Cajas de Ahorro y Crédito es innegable y esto puede traer consecuencias negativas debido a la poca o nula experiencia que tienen sus funcionarios y directivos en el manejo administrativo y financiero, haciendo que la posibilidad de atender adecuadamente a sus socios se limite.

Como consecuencia a este comportamiento se ha dado disposiciones del gobierno con el objetivo de sanear este sector, dando como resultado la desaparición de varias cajas, ya que no cumplen con los parámetros básicos de manejo.

Es por ello necesario que sus estructuras organizativas, administrativas y financieras se adecúen a principios prudenciales de manejo, exigidos por el sistema financiero cooperativo, de tal manera que garanticen la satisfacción de las necesidades financieras de sus asociados.

## 1.7. DEFINICIONES DEL TEMA

### ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA

*“La administración consiste en darle forma, de manera consciente y constante a las organizaciones. Todas las organizaciones cuentan con personas que tienen el encargo de servirles para alcanzar sus metas.*

*Es el proceso de planificación, organización, dirección y control del trabajo de los miembros de la organización para alcanzar las metas establecidas”<sup>2</sup>.*

*“Podemos definir a la gestión administrativa como el conjunto de técnicas que permiten prever, organizar y controlar los circuitos de información de la empresa, y el tratamiento de los datos que se derivan de dichos circuitos, sin los cuales la empresa sería incapaz de ejecutar sus acciones del presente y tomar decisiones para el futuro”<sup>3</sup>.*

La organización administrativa puede definirse como el conjunto de medios que posibilitan la puesta en acción de los mecanismos definidos por la organización funcional, que es el elemento motor que va a dar vida y ayudará a dinamizar las actividades que se desarrollen.

### ORGANIZACIÓN

Las organizaciones son unidades sociales (o grupos humanos) debidamente contruidos y reconstruidos para buscar fines específicos.

Otra definición del término sería: Organización es el arreglo del personal para facilitar el logro de ciertos propósitos preestablecidos, a través de una adecuada ubicación de funciones y de responsabilidades.

### CONTABILIDAD

*“Herramienta para controlar e informar. Por ser su responsabilidad, el gerente, propietario y el empresario estarán preocupados por conservar plenamente los bienes, los recursos y los derechos de propiedad, pero también por controlar sus*

---

<sup>2</sup> STONER, James; FREEMAN, R. Edward; GILBERT Jr, Daniel. Administración. 6° edición. 1996. Pág. 3.

<sup>3</sup> PALOM IZQUIERDO, Francisco Javier. Técnicas actualizadas de organización administrativa. Editorial Distresa. 2° edición. 1982. Pág. 5.

*obligaciones. A este propósito ayuda la contabilidad, con base en métodos y técnicas de registro”<sup>4</sup>.*

*“Es el medio que con métodos y técnicas controla los recursos de las entidades y, en consecuencia, satisfacen su cada vez más reciente necesidad de contar con información financiera”<sup>5</sup>.*

*“Se puede conceptuar a la contabilidad como un campo especializado de las ciencias administrativas, que se sustenta en principios y procedimientos generalmente aceptados, destinados a cumplir con los objetivos de: análisis, registro y control de las transacciones en operaciones realizadas por una empresa o institución en funcionamiento, con las finalidades de informar e interpretar la situación económica financiera y los resultados operacionales alcanzados en cada período o ejercicio contable, durante toda la existencia permanente de la entidad”<sup>6</sup>.*

*“Contabilidad es el nombre genérico de todas las anotaciones, cálculos y estados numéricos que se llevan a cabo en una empresa con objeto de proporcionar:*

- Una imagen numérica de lo que en realidad sucede en la vida y en la actividad de la empresa; es decir, conocer el patrimonio y sus modificaciones.*
- Una base en cifras para orientar las actuaciones de gerencia en su toma de decisiones.*
- La justificación de la correcta gestión de los recursos de la empresa”<sup>7</sup>.*

## **MICROEMPRESA**

La microempresa es muy importante ya que mantiene una fuerza laboral que muchas veces se ha estimado en dos tercios de la población económicamente activa, pues su importancia social es muy grande por el gran número de empleos que se genera y representa el sustento para miles de familias.

## **AHORRO**

El ahorro es una actividad que tiene una gran importancia en el mundo moderno; desde tiempos remotos ya se tenía el concepto de ahorro, se practicaba en los pueblos de la antigüedad, sin embargo, hoy se vuelve fundamental debido a las condiciones de vida de la sociedad moderna.

El ahorro se define como la diferencia entre el ingreso disponible y el consumo efectuado por una persona, una empresa, etc. El ingreso de una persona, de una

---

<sup>4</sup> ZAPATA SÁNCHEZ, Pedro. Contabilidad General 4. Mc. Graw Hill. 4ª edición. Pág. 15.

<sup>5</sup> TORRES TOVAR, Juan Carlos. Introducción a la Contabilidad. Editorial Diana. 1ª edición. 1977. Pág. 11.

<sup>6</sup> OROZCO CADENA, José. Contabilidad General. Teoría y práctica aplicada a la Legislación Nacional. Pág. 1.

<sup>7</sup> GOXENS, Antonio y María Ángeles. Biblioteca Práctica de Contabilidad. Océano Centrum. Volumen 1. Pág. 19.

familia o de una empresa es la cantidad de dinero que ésta recibe por realizar una actividad determinada remunerable (negocio, trabajo, venta de productos, etc.).

El ahorro es un objetivo que se pone una persona para intentar conseguir cosas a futuro. Resulta de gran importancia que las personas posean recursos fruto del ahorro para atender gastos imprevistos y emergencias. Muchos ahorran porque desean tener recursos para financiar su educación o la de sus hijos, o porque quieren realizar una compra de alto valor, como un carro o una casa. Además ayuda a que las personas tengan una cultura de ahorro impidiendo que sus ingresos se conviertan en dinero de bolsillo y solo lo destinen al consumo.

## **FACTORES DETERMINANTES DEL AHORRO**

- **Niveles de ingresos:** Es mayor el estímulo de ahorro para el consumidor cuando sus ingresos son significativamente superiores a sus gastos. Elemento que permite una permanente acumulación de fondos que posibilita la estructuración de capitales grandes o pequeños que se destinarán a inversión.
- **La seguridad de los ingresos futuros:** Si se tiene una noción incierta de los ingresos en el futuro, la necesidad de ahorrar es mayor que cuando esos ingresos futuros están más asegurados.
- **Previsión del futuro:** Cuando se le da menos valor a las necesidades futuras que las actuales, lo que supone vivir más en el momento actual y despreocuparse del futuro; esto acarrea un ahorro inferior.
- **La evolución de los precios futuros:** Si se espera que los precios de los bienes van a ser más altos en el futuro, la tendencia al ahorro será menor que si se esperan unos precios estables o unos precios inferiores.
- **El tipo de interés:** Si los intereses generados del ahorro son altos, es probable que exista una mayor tendencia a ahorrar.
- **El salario:** Dependiendo del salario que se recibe se tiene la posibilidad de ahorrar o no. Si una persona obtiene un salario mensual bastante alto, lo más



probable es que ahorre la cantidad que no gasta de su salario. Mientras más alto es el salario, hay más probabilidad de ahorro.

- **La inflación:** Este es otro aspecto muy importante, ya que mientras mayor es la inflación, menor es el ahorro.

## **CRÉDITO**

El crédito es un préstamo en dinero donde la persona se compromete a devolver la cantidad solicitada en el tiempo o plazo definido según las condiciones establecidas para dicho préstamo más los intereses devengados, seguros y costos asociados, si los hubiera. El crédito permite financiar las compras de bienes y servicios para disfrutar en el momento, pudiendo pagarlo de a poco en el tiempo.

## **CAJA DE AHORRO**

Es una organización comunitaria, integrada por hombres y mujeres que mantienen fuertes relaciones de confianza y solidaridad humana para ofrecer servicios financieros entre sus asociados y vecinos.

A través de la caja se construye un capital financiero, el cual es manejado por los mismos socios y socias en base a la confianza, el respeto mutuo y la solidaridad.

Las cajas de ahorro son organizaciones que pueden estar integradas por personas que habitan en una misma comunidad o que pertenecen a una institución, cuyos objetivos principales son los de sembrar una cultura del ahorro y facilitar el financiamiento del proyecto de sus socios. Se crearon como organizaciones de mutua ayuda formadas por personas que comparten un vínculo común natural y se asocian para ahorrar en conjunto con el fin de fomentar préstamos fáciles para resolver sus propias necesidades.

## **1.8. EVOLUCIÓN DEL ENFOQUE DEL TEMA**

### **1.8.1. EVOLUCIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN**

A la administración se le considera una de las actividades más antiguas, interesantes y bellas. Es una necesidad humana que se ha utilizado desde el origen de los grupos primitivos, cuando el hombre se dedicaba a cazar en grupo; en estos actos es lógico que algún individuo conducía y coordinaba la acción después de realizar la hazaña, evaluaban los aciertos y las fallas para mejorar el proceso.

Se ha escrito sobre cómo lograr que las organizaciones sean eficientes y eficaces, desde mucho antes de que términos como "administración" fueran de uso común.

Las primeras ideas sobre la administración nos heredaron Nicolás Maquiavelo y SunTzu.

Aunque el calificativo "maquiavélico" se suele usar para describir a oportunistas astutos y manipuladores, Maquiavelo creía firmemente en las virtudes de la república. Los principios que planteó se pueden adaptar y aplicar en la administración de las organizaciones contemporáneas.

1. Una organización es más estable si sus miembros tienen el derecho de manifestar sus diferencias y resolver sus conflictos dentro de ella.
2. Si bien, una persona puede iniciar una organización, ésta será duradera cuando se deja en manos de muchos y cuando muchos desean conservarla.
3. Un gerente débil puede seguir a uno fuerte, pero no a otro débil, y conservar su autoridad.
4. Un gerente que pretende cambiar una organización establecida debe conservar, cuando menos, la sombra de las costumbres antiguas.

Otra obra clásica que ofrece sus conocimientos a los administradores modernos es El arte de la guerra, escrita por SunTzu, el filósofo chino, hace más de dos mil años. Entre los postulados de SunTzu cabe destacar los siguientes:

1. Cuando el enemigo avanza, ¡hay que retirarse!

2. Cuando el enemigo se detiene, ¡hay que hostigarlo!
3. Cuando el enemigo pretende evitar el combate, ¡hay que atacarlo!
4. Cuando el enemigo se retira, ¡hay que perseguirlo!

En el despuntar del siglo XX, dos ingenieros desarrollaron los primeros trabajos pioneros respecto a la administración. Uno era el americano Frederick Winlow Taylor, quien desarrolló la llamada escuela de administración científica, preocupado por aumentar la eficiencia de la industria a través inicialmente, de la racionalización del trabajo operario.

El otro era el europeo Henry Fayol, el mismo que desarrolló la llamada teoría clásica preocupada por aumentar la eficiencia de su empresa a través de su organización y de la aplicación de principios generales de la administración con bases científicas.

A pesar de que ellos no se hayan comunicado entre sí, hayan partido de puntos de vista diferentes e incluso opuestos, lo cierto es que sus ideas constituyen las bases del llamado enfoque clásico tradicional de la administración, cuyos postulados dominan hasta hoy el panorama administrativo de las organizaciones.

Así de un modo general, el enfoque clásico de la administración puede desdoblarse en dos orientaciones diferentes y hasta cierto punto opuesto entre sí, pero que se complementan con relativa coherencia.

1. De un lado la escuela de la administración científica, desarrollada en los Estados Unidos a partir de los trabajos de Taylor.

Esa escuela era formada principalmente por ingenieros como: Frederick Taylor (1856-1915), Henry Lawrence Gantt (1861-1931), Frank Bunker Gilberth (1868-1924), Harrington Emerson (1853-1931) y otros. Henry Ford (1863-1947) suele ser incluido entre ellos, por haber aplicado sus principios.

La preocupación básica era aumentar la productividad de la empresa mediante el incremento de la eficiencia en el nivel operacional, esto es en el nivel de los operarios. De allí el énfasis en el análisis y en la división del trabajo operario, toda vez que las tareas del cargo y el ocupante constituyen

la unidad fundamental de la organización. En este sentido el enfoque de la administración científica es un enfoque de abajo hacia arriba (del operario hacia el supervisor y gerente) y de las partes (operarios y sus cargos) para el todo (organización empresarial).

2. De otro lado, la corriente de los anatomistas y fisiologistas de la organización, desarrollada en Francia, con los trabajos pioneros de Fayol.

Esa escuela estaba formada principalmente por ejecutivos de las empresas de la época. Entre ellos Henry Fayol (1841-1925), James D. Mooney, Lyndall F. Urwick (1891n), Luther Gulick y otros.

Esta es la corriente llamada teoría Clásica. La preocupación básica era aumentar la eficiencia de la empresa a través de la forma y disposición de los órganos componentes de la organización (departamentos) y de sus interrelaciones estructurales. De allí el énfasis en la anatomía (estructura) y en la fisiología (funcionamiento) de la organización.

En este sentido el enfoque de la corriente anatómica y fisiologista es un enfoque inverso al de la administración científica: de arriba hacia abajo (de la dirección hacia la ejecución) del todo (organización) hacia sus partes componentes (departamentos). Predominaba la atención en la estructura organizacional, con los elementos de la administración, con los principios generales de la administración, con la departamentalización. Ese cuidado con la síntesis y con la visión global permitía una mejor manera de subdividir la empresa bajo la centralización de un jefe principal. Fue una corriente eminentemente teórica y administrativamente orientada. El énfasis en su estructura es su principal característica.

Una de las formas más sencillas de la administración, en nuestra sociedad, es la administración del hogar y una de las más complejas es la administración pública. Pero el fenómeno administrativo no solamente nació con la humanidad sino que se extiende a la vez a todos los ámbitos geográficos y por su carácter universal lo encontramos presente en todas partes. Y es que en el ámbito del esfuerzo humano existe siempre un lado administrativo de todo esfuerzo planeado.

### **1.8.2. EVOLUCIÓN DE LA CONTABILIDAD**

La contabilidad es una actividad tan antigua como la propia humanidad. En efecto, desde que el hombre es hombre, y aún mucho antes de conocer la escritura, ha necesitado llevar cuentas, guardar memoria y dejar constancia de datos relativos a su vida económica y a su patrimonio (bienes que recolectaba, cazaba, elaboraba, consumía y poseía), bienes que almacenaba, bienes que prestaba o enajenaba, bienes que daba en administración; etc.

La contabilidad se remonta desde tiempos muy antiguos, cuando el hombre se ve obligado a llevar registros y controles de sus propiedades porque su memoria no bastaba para guardar la información requerida. Se ha demostrado, a través de diversos historiadores que en épocas como la egipcia o romana, se empleaban técnicas contables que se derivan del intercambio comercial.

La contabilidad de doble entrada se inició en las ciudades comerciales italianas; los libros de contabilidad más antiguos que se conservan provienen de la ciudad de Génova y muestran que las técnicas contables estaban ya muy avanzadas.

El desarrollo, en China de los primeros formularios de tesorería y de los ábacos, durante los primeros siglos de nuestra era, permitieron el progreso de las técnicas contables en oriente. El inicio, de la literatura contable queda circunscrito a la obra del monje veneciano Luca Pacioli titulada: " La Summa de Aritmética, Geometría Proportioni et Proportionalitá" en donde se considera el concepto de la partida doble por primera vez.

A pesar de que la obra de Pacioli, más que crear, se limitaba a difundir el conocimiento de contabilidad, en sus libros se sintetizaban principios contables que han perdurado hasta nuestros días en el sentido de que todos los negocios recurren de alguna manera al registro de sus operaciones a través de la teoría de la partida doble.

La Revolución Industrial, provocó la necesidad de adoptar las técnicas contables para poder reflejar la creciente mecanización de los procesos, las operaciones típicas de la fábrica y la producción masiva de bienes y servicios. Con la aparición, a

mediados del siglo XIX, de corporaciones industriales, propiedades de accionistas anónimos, el papel de la contabilidad adquirió aún mayor importancia.

La teneduría de libros, parte esencial de cualquier sistema, ha sido informatizándose a partir de la segunda mitad del siglo XX, por lo que, cada vez más, corresponde a los ordenadores o computadoras la realización de estas tareas. El uso generalizado, de los equipos informáticos permitió sacar mayor provecho de la contabilidad utilizándose.

## **1.9. IMPORTANCIA DEL TEMA**

### **1.9.1. IMPORTANCIA DE LA ADMINISTRACIÓN**

La importancia de la administración está en que brinda el éxito a cualquier organismo social ya que éstos dependen directa o indirectamente de ésta, porque necesitan administrar debidamente los recursos humanos y materiales que poseen, promueve y orienta el desarrollo de cualquier organismo social.

La elevación de la productividad, depende de la adecuada administración de las empresas, ya que si cada célula es eficiente y productiva, la sociedad misma, formada por ellas, tendrá que serlo.

En especial para los países que están desarrollándose; quizá uno de los requisitos substanciales es mejorar la calidad de su administración, porque, para crear la capitalización, desarrollar la calificación de sus empleados y trabajadores, etc., bases esenciales de su desarrollo, es indispensable la más eficiente técnica de coordinación de todos los elementos, la que viene a ser, por ello, como el punto de partida de ese desarrollo.

En la pequeña y mediana empresa la única posibilidad de competir, es aplicando la administración, ya que la eficiente técnica administrativa promueve y orienta el desarrollo.

### **1.9.2. IMPORTANCIA DE LA CONTABILIDAD**

La contabilidad, es de gran importancia porque todas las empresas tienen la necesidad de llevar un control de sus negociaciones mercantiles y financieras. Así obtendrá mayor productividad y aprovechamiento de su patrimonio. Por otra parte, los servicios aportados por la contabilidad son imprescindibles para obtener información de carácter legal.

La gente que participa en el mundo de los negocios; propietarios, gerentes, banqueros, corredores de bolsa, inversionistas utilizan los términos y los conceptos contables para describir los recursos y las actividades de todo negocio, sea grande o pequeño. Aunque la contabilidad ha logrado su progreso más notable en el campo de los negocios, la función contable es vital en todas las unidades de nuestra sociedad. Una persona debe explicar sus ingresos y presentar una declaración de renta.

### **1.10. ÁREAS DE APLICACIÓN**

La caja, como organización, apoya las actividades productivas individuales y colectivas para mejorar la disponibilidad y acceso a la seguridad alimentaria en la comunidad.

La sociedad organizada en las cajas de ahorro ha sostenido a sus administraciones y ha contribuido a su propio crecimiento, son un claro modelo de organización colectiva de ayuda mutua y de compromiso con la comunidad.

En varias provincias del Ecuador las cajas de ahorro se han orientado a un sistema solidario que fomenta el ahorro y el crédito, que además son orientados a impulsar actividades productivas, generar empleo y mejorar la calidad de vida de sus asociados.

El emprendimiento de pequeños negocios y microempresas, el fortalecimiento de la economía familiar y el desarrollo de las comunidades, son el resultado del funcionamiento de las Cajas de Ahorro y Crédito en la provincia de Pichincha.

Mediante Decreto Ejecutivo, el presidente Rafael Correa, creó el Instituto Nacional de Economía Popular y Solidaria (IEPS), adscrito al Ministerio de Inclusión Económica y Social, con jurisdicción nacional, propia personalidad jurídica e independencia técnica, administrativa y financiera.

El IEPS tendrá como misión fundamental impulsar el crecimiento y la consolidación de la economía popular y solidaria en el contexto del sistema económico previsto en la Constitución y estará integrado por la Subsecretaría de Desarrollo Social, la Dirección de Gestión y Desarrollo Comunitario, Dirección de Desarrollo Rural, Dirección Nacional de Cooperativas del MIES, Programa de Desarrollo Rural Territorial y el Proyecto de Desarrollo del Corredor Central del Ministerio de Agricultura.

El MIES, a través de este Instituto, será el organismo que organizará, aplicará y ejecutará los planes, programas y proyectos relacionados con la economía popular y solidaria.

La metodología de creación y crecimiento obedece a la aplicación de los conceptos de la banca comunal, estos exigen compromisos de ahorro y crédito cumpliendo requisitos y parámetros previamente establecidos y acordados por los integrantes de las cajas.



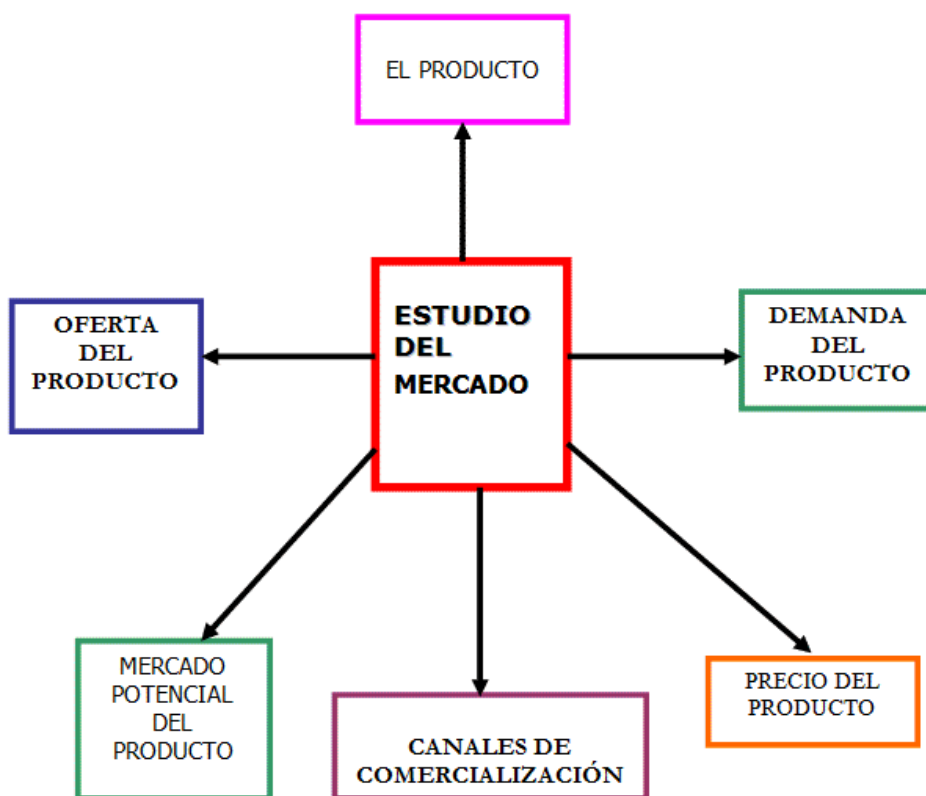
## CAPÍTULO II

### 2. ESTUDIO DE MERCADO

#### 2.1. CONCEPTO

*“El estudio de mercado es una herramienta de mercadeo que permite y facilita la obtención de datos, resultados que de una u otra forma serán analizados, procesados mediante herramientas estadísticas y así obtener como resultado la aceptación o no y sus complicaciones de un producto dentro del mercado”<sup>8</sup>.*

GRÁFICO N° 1 ESTRUCTURA DEL ESTUDIO DE MERCADO



FUENTE: Estudio de Mercado  
ELABORADO POR: Doris Cárdenas

El estudio de mercado también permite prever una política adecuada de precios, establecer la mejor forma de comercializar el producto y demostrar la existencia o no de un mercado viable para el servicio que entrega la Caja de Ahorro y Crédito.

<sup>8</sup><http://www.monografias.com/trabajos13/mercado/mercado.shtml>

Entonces se podría decir que el Estudio de Mercado es el proceso de planificar, recopilar, analizar y comunicar datos relevantes acerca del tamaño, poder de compra de los consumidores, disponibilidad de los distribuidores y perfiles del consumidor, con la finalidad de ayudar a los responsables de marketing a tomar decisiones y a controlar las acciones de marketing en una situación de mercado específica.

### **2.1.1. IMPORTANCIA**

El estudio del mercado trata de determinar el espacio que ocupa un bien o un servicio en un mercado específico. Por espacio se entiende la necesidad que tienen los consumidores actuales y potenciales de un producto en un área delimitada y el régimen de formación del precio y de la manera como llega el producto de la empresa productora a los consumidores y usuarios.

El estudio de mercado busca probar que existe un número suficiente de consumidores, empresas y otros entes que en determinadas condiciones, presentan una demanda que justifican la inversión en un programa de producción de un bien durante un cierto período de tiempo.

### **2.1.2. OBJETIVO**

El objetivo o finalidad del estudio de mercado, es estimar con la máxima aproximación posible la cantidad de bienes o servicios que la comunidad está dispuesta a adquirir a un precio y en un período determinado de tiempo.

Un estudio de mercado debe servir para tener una noción clara de la cantidad de consumidores que habrán de adquirir el bien o servicio que se piensa vender, dentro de un espacio definido, durante un período de mediano plazo y a qué precio están dispuestos a obtenerlo.

Adicionalmente, el estudio de mercado va a indicar si las características y especificaciones del servicio o producto corresponden a las que desea comprar el cliente.

El principal objetivo del estudio de mercado es obtener información que nos ayude para enfrentar las condiciones del mercado, tomar decisiones y anticipar la evolución del mismo.

Esta información debe ser lo suficientemente verás para poder demostrar:

1. Que existe un número suficiente de consumidores con las características necesarias para considerarlo como demanda de los productos y/o servicios que se piensan ofrecer.
2. Que dichos consumidores pueden ejercer una demanda real que justifique la producción y/o servicios que se piensan ofrecer.
3. Que contamos con las bases para utilizar canales de comercialización adecuados.
4. Que podemos calcular los efectos de la demanda con respecto a productos y/o servicios sustitutos y complementarios.

El logro de los objetivos mencionados solo se podrá llevar a cabo a través de una investigación que nos proporcione información para ser utilizada como base para una toma de decisión; ésta deberá ser de calidad, confiable y concreta.

Como objetivos secundarios un estudio de mercado nos relevará información externa acerca de nuestros competidores, proveedores y condiciones especiales del mercado, hábitos de consumo de a quién va dirigido el producto y/o servicio.

### **2.1.3. ETAPAS DEL ESTUDIO DE MERCADO**

La forma más simple de enfrentar un estudio de mercado es aquella que está en función del carácter cronológico de la información que se analiza; de acuerdo a esto se definen tres etapas:

1. Un análisis histórico del mercado.
2. Un análisis de la situación presente del mercado.
3. Un análisis de la situación proyectada del mercado.

## 1. ANÁLISIS HISTÓRICO DEL MERCADO

*“Pretende lograr dos objetivos específicos:*

- ❖ *Reunir información de carácter estadístico que pueda servir mediante el uso de técnicas de proyección, a establecer la situación a futuro, ya sea que se trate de la oferta, de la demanda, del precio y otras variables.*
- ❖ *Evaluar el resultado de algunas decisiones tomadas por otros oferentes del mercado, para identificar efectos positivos y negativos que se lograron.*

*Este último objetivo, unido a la proyección estadística, permitirá una estimación más adecuada de la variable que se pretende pronosticar”<sup>9</sup>.*

## 2. ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN VIGENTE

Es la base de cualquier predicción, sin embargo su importancia relativa es baja, debido a la permanente evolución del mercado.

## 3. ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN PROYECTADA

Es la más importante para la formulación y evaluación del proyecto. Se debe señalar que lo que se está proyectando es una situación, suponiendo el mantenimiento de un orden de cosas que con la sola implantación del proyecto, se deberá modificar. Es necesario indicar que la proyección debe realizarse de la situación sin proyecto y luego, con el proyecto.

### 2.2. SEGMENTACIÓN DE MERCADO

*“La segmentación de mercado es un proceso que consiste en dividir el mercado total de un bien o servicio en varios grupos más pequeños e internamente homogéneos”<sup>10</sup>.*

La organización decide sobre:

- A qué nuevo mercado entrar y con qué servicio.
- Selección del mercado: esto implica que compromisos con el cliente, habilidades, tecnologías y cierta atmósfera competitiva.

---

<sup>9</sup>CANELOS, Ramiro. Formulación y Evaluación de un Plan de Negocios. Pág. 47.

<sup>10</sup> GUILTINAN, Joseph P. Gerencia de Marketing. 6° edición.

Conociendo que en la actualidad las instituciones financieras en la parroquia de Puéllaro se demoran mucho en inspecciones y papeleo, volviendo dificultoso el acceso a créditos por parte de sus clientes; la organización se caracterizará por brindar un servicio eficiente a sus socios, resaltando su conformidad con el interés que cobra a sus integrantes.

## **2.2.1. TIPOS DE SEGMENTACIÓN DE MERCADO**

### **2.2.1.1. SEGMENTACIÓN GEOGRÁFICA**

En esta investigación el área de estudio se ha localizado en:

País: Ecuador

Región: Sierra

Provincia: Pichincha

Ciudad: Quito

Parroquia: Puéllaro

### **2.2.1.2. SEGMENTACIÓN DEMOGRÁFICA**

Está muy relacionada con la demanda y es relativamente fácil de medir.

Tamaño de la familia: Según datos del INEC, el promedio de miembros por familia es de 4.3 personas.

Ocupación: Amas de casa, agricultores y comerciantes.

Raza: Todas.

Religión: Todas.

Nacionalidad: Todas.

### **2.2.1.3. SEGMENTACIÓN PSICOGRÁFICA**

Consiste en examinar atributos relacionados con pensamientos, sentimientos y conductas de una persona. Utilizando dimensiones de personalidad, características del estilo de vida y valores.

Estilo de vida: Medio, Medio Alto, Alto.

Clase Social: Clase Media, Clase Media Alta, Clase Alta.

Personalidad: Razonables, Optimistas.

### **2.2.1.4. SEGMENTACIÓN POR COMPORTAMIENTO**

Beneficios esperados: calidad, agilidad, pagos cómodos.

Posición del usuario: usuarios potenciales

Grado de lealtad: mediana y fuerte

Actitud hacia el servicio: positiva

## **2.3. POSICIONAMIENTO**

*“El posicionamiento es el lugar mental que ocupa el producto y su imagen en el cliente cuando lo compara con el resto de los productos o marcas competidoras, indicando lo que los consumidores piensan de las marcas propuestas y productos actuales en el mercado”<sup>11</sup>.*

El posicionamiento lo utilizaremos para diferenciar el servicio y lo asociaremos con los atributos deseados por los socios, formando una nueva imagen en la mente del cliente sobre el servicio que presta a la comunidad la Caja de Ahorro.

Se pueden distinguir cinco tipos de acciones para posicionar nuestro servicio:

- a. Por atributos específicos del servicio.
- b. Por necesidades que satisfacen.
- c. Por los beneficios que presenta.
- d. Por comparación con otros servicios.

---

<sup>11</sup> MCCARTHI J, Perreault. Marketing un enfoque global.

El servicio de la Caja de Ahorro se presta bajo todos estos consentimientos de los socios y de esta manera conseguir una buena posición en el mercado y también buscar nuevos socios.

## **2.4. IDENTIFICACIÓN DEL SERVICIO**

### **2.4.1. CONCEPTO**

El producto es el resultado de un esfuerzo creador que tiene un conjunto de atributos tangibles e intangibles (precio, calidad, servicios y la reputación del vendedor) los cuales son percibidos por sus compradores como capaces de satisfacer sus necesidades o deseos. Por tanto un producto puede ser un bien, un servicio, una idea, una persona o un lugar, y existe para propósitos de intercambio, la satisfacción de necesidades o deseos y para coadyuvar al logro de objetivos de una organización.

La Caja de Ahorro puede organizarse en cualquier lugar del territorio nacional, una gran mayoría de cajas han surgido dentro de las organizaciones ya existentes en la comunidad, por ejemplo: organizaciones de productores, sociedad de padres de familia, comités agrícolas, entre otras.

Las relaciones de confianza y solidaridad, entre los miembros de una organización, crean las condiciones para organizar una Caja de Ahorro.

### **2.4.2. IMPORTANCIA**

La importancia de conocer el producto es para poder informar y aconsejar correctamente y para mejorar la atención al cliente. Para que cualquier equipo comercial consiga vender la máxima cantidad del producto que comercializa, debe conocerlo perfectamente a nivel técnico, y también debe estar al corriente de los productos sustitutivos, los de la competencia y las novedades en el sector.

Por otra parte, si el producto ya existe en el mercado, debe investigarse entre otros, quién, dónde y con qué frecuencia realiza la compra el consumidor o qué espera del producto.

El servicio que ofrece la Caja de Ahorro y Crédito 24 de Julio es muy requerido por los pobladores, y sus socios están satisfechos por su entrega oportuna, lo que genera una lealtad y una fidelidad por parte de éstos hacia la organización.

### **2.4.3. CARACTERÍSTICAS**

Deben identificarse las características del servicio como son: la calidad, la eficiencia, etc., y el segmento hacia el cual está dirigido.

Los servicios que ofrece la Caja de Ahorro y Crédito 24 de Julio son:

#### **❖ SERVICIO DE AHORRO**

La caja ofrece oportunidades para que las familias ahorren su dinero en forma inmediata y segura en la misma comunidad donde vive.

#### **❖ SERVICIO DE CRÉDITO**

El crédito es un préstamo en dinero donde la persona se compromete a devolver la cantidad solicitada en el tiempo o plazo definido según las condiciones establecidas. La caja permite el acceso inmediato a créditos para atender las demandas de préstamos personales o familiares.

## **2.5. ESTUDIO DE LA COMPETENCIA – LA OFERTA**

### **2.5.1. CONCEPTO**

*“Es la cantidad de bienes o servicios que un cierto número de oferentes están dispuestos a poner a disposición del mercado a un precio determinado”<sup>12</sup>.*

El propósito que se persigue mediante el análisis de la oferta es determinar o medir las cantidades y las condiciones en que una economía puede y quiere poner a disposición del mercado un bien o servicio. La oferta al igual que la demanda, es

---

<sup>12</sup> BACA URBINA, Gabriel. Evaluación de Proyectos. 2000. Editorial Mc GrawHill. 4ta edición. México.



función de una serie de factores, como son los precios en el mercado del producto, los apoyos gubernamentales a la producción, etc.

La Ley de la Oferta son las cantidades de una mercancía que los productores están dispuestos a poner en el mercado, las cuales tienden a variar en relación directa con el movimiento del precio, esto es, si el precio baja la oferta baja, y ésta aumenta si el precio aumenta.

### **2.5.2. IMPORTANCIA**

Sin productores no existirían productos en el mercado y por ende los demandantes no tendrían como adquirir los productos o servicios que necesiten para su subsistencia. La importancia de la oferta es que si no existiera competencia, los productos a ofrecerse en el mercado no tendrían la calidad que demandan los clientes, impidiendo de esta manera mejorar la producción, puesto que existiría un solo producto o servicio que debería ser adquirido sin poderlo comparar con otros.

Las Cooperativas del sector son la competencia de la caja, pero los requisitos que normalmente piden estas instituciones tratan de adecuarse a una población meta, en cuanto a los valores de encaje y ahorro voluntarios los que a su vez son complementados con servicios de desarrollo empresarial. Además, la tasa de interés que las instituciones cobran por sus créditos se mantiene a la par con las señaladas por los entes reguladores en el crédito microempresarial, resultando costosos para los pobladores que en su mayor parte se dedican a actividades agrícolas y ganaderas para su subsistencia y un remanente para ser comercializado en mercados cercanos al sector. Por lo que muchos otros pobladores del sector se quedan sin tener la oportunidad de obtenerlos.

### **2.5.3. CARACTERÍSTICAS**

Las principales características del servicio que ofrece la Caja de Ahorro y Crédito 24 de Julio son:

- Las aportaciones se encuentran dentro de un margen accesible a la economía de los pobladores de la parroquia.

- El servicio tiene una aceptación muy buena por parte de la comunidad, y por ello se puede comprobar la alta acogida por parte de los clientes.
- El interés que se cobra por los créditos es muy bajo en comparación con los ofertados por las instituciones financieras de la localidad.

## **2.6. ESTUDIO DEL CONSUMIDOR – LA DEMANDA**

### **2.6.1. CONCEPTO**

La demanda es la cantidad de bienes y/o servicios que los compradores o consumidores están dispuestos a adquirir para satisfacer sus necesidades o deseos, quienes además tienen la capacidad de pago para realizar la transacción a un precio determinado y en un lugar establecido.

Complementando esta definición la Ley de la Demanda se refiere a la relación negativa entre el precio y la magnitud de la demanda, pues al subir el precio disminuye la cantidad demandada, mientras que al bajar el precio la cantidad demandada aumenta.

En el caso de la Caja de Ahorro y Crédito 24 de Julio el precio vendría a ser el interés que se cobra, y la demanda sube si el interés es menor, mientras que la demanda baja al incrementar el interés.

### **2.6.2. IMPORTANCIA**

La importancia de la demanda es que permite la creación de un mercado libre en el que los consumidores cubren sus necesidades y los productores obtienen beneficios de los mismos. Al representar la demanda la cantidad de un bien que los compradores quieren y pueden comprar, representa un pilar importante para que los productores se esmeren en producir bienes de buena calidad o en brindar un servicio oportuno y a cómodos precios, para que éstos puedan ser acogidos con fuerza, pues el fin de la oferta es satisfacer las necesidades de la demanda.

La demanda permitirá a la Caja de Ahorro mantenerse en el mercado y ayudará en su crecimiento y desarrollo.

### **2.6.3. CARACTERÍSTICAS**

Las principales características que se destacan son las siguientes:

- El interés es un fundamental obstáculo para que los clientes accedan al servicio, pues los intereses altos los desalientan y por ello buscan alternativas en las instituciones financieras y en servicios de menor calidad, el interés es un factor importante, en el Ecuador la situación económica de la mayoría de la población es baja.
- El mercado al que está dirigido el servicio es de economía estable, es decir, tienen un ingreso que les permite acceder al servicio que se presta.
- Los socios tienen la posibilidad de comparar la calidad del servicio ofrecido con aquellos que ya existen en la zona.

### **2.7. ANÁLISIS COMPARATIVO DE LA OFERTA Y LA DEMANDA DE RECURSOS FINANCIEROS**

En el mercado financiero existe hasta la actualidad un absurdo abismo entre la oferta y demanda de servicios microfinancieros.

En cuanto a la demanda, son muchos los clientes que buscan obtener créditos de fácil acceso y con costos bajos que permitan desarrollar sus pequeñas y micro empresas en busca de un crecimiento de sus ingresos y de la mejora en su calidad de vida, esto queda demostrado por el incremento que ha existido en los últimos años en la cartera de crédito de las instituciones financieras tanto formales como informales.

Las instituciones formales son las que mayor volumen y número de socios abarcan. Sin embargo, no todos los habitantes del sector tienen acceso a este tipo de crédito por los trámites y requisitos que deben cumplir sus usuarios.

Respecto de la oferta, ésta no ha sido debidamente suministrada por parte del sector financiero formal, porque no saben cómo atender al sector o en general porque no

tienen interés en negociar con estos clientes. Por lo tanto, se dedican a un nicho de mercado totalmente diferente. Esto implica que se necesitan instituciones especializadas y si éstas no existen es incluso más importante contar con incentivos suficientes para crearlas.

En Ecuador, la gente de escasos recursos, usualmente utiliza los servicios de prestamistas informales bastante accesibles pero que cobran tasas de interés que van del 10 al 100 por ciento mensual.

Es importante comprender que existe una demanda extendida de microcrédito y que los futuros clientes, económicamente activos, serán capaces de repagar los préstamos siempre y cuando las tasas de interés no sean elevadas, los trámites sean ágiles y oportunos y reciban incentivos que les haga perseverar en el uso de los servicios financieros de la institución.

## **2.8. FORMULACIÓN DE HERRAMIENTAS**

Conociendo las opiniones de los consumidores es importante presentar a continuación herramientas para la recopilación de información que permita garantizar la satisfacción de los socios de la caja.

Dentro de estas herramientas se encuentra una encuesta dirigida a los socios de la organización.

### **2.8.1. ENCUESTA DIRIGIDA A LOS SOCIOS**

*“La encuesta es una técnica destinada a obtener datos de varias personas cuyas opiniones impersonales interesan al investigador. Para ello a diferencia de la entrevista, se utiliza un listado de preguntas escritas que se entregan a los sujetos a ser encuestados a fin de que las contesten igualmente por escrito, ese listado se denomina cuestionario”<sup>13</sup>.*

La encuesta debe estar muy bien organizada, de tal manera que sus respuestas permitan obtener datos fidedignos. (ANEXO N° 10)

---

<sup>13</sup><http://www.promonegocios.net/mercadotecnia/encuestas-definicion.html>

Por medio de esta técnica se logrará obtener información muy importante, tales como: la acogida que tiene la propuesta, si los socios se encuentran conformes con el servicio entregado por la Caja de Ahorro, y si éste satisface sus necesidades.

**CUADRO N° 2 INFORMACIÓN DE LA ENCUESTA**

<b>PREGUNTA</b>	<b>INFORMACIÓN</b>
<b>1,2 Satisfacción</b>	Mediante esta pregunta podremos conocer la opinión del socio acerca del servicio que se entrega, si se encuentra satisfecho o no.
<b>3 Funcionamiento</b>	Conocer el funcionamiento de la caja de ahorro resulta una variable muy importante, ya que el servicio es de vital importancia en la parroquia y por ello su funcionamiento deberá ser eficiente.
<b>4 Forma de organización</b>	La información obtenida mediante esta pregunta nos permitirá tener una idea de la calidad del servicio que presta la organización, ya que de esto depende la satisfacción del socio y su permanencia en la caja.
<b>5 Toma de decisiones</b>	Las respuestas a esta pregunta son muy importantes, ya que la toma de decisiones es el aspecto más importante y el cual guía al camino del éxito a cualquier organización.
<b>6 Atención del dirigente</b>	Con la información obtenida en esta pregunta se logrará conocer las relaciones interpersonales en la caja, ya que un buen ambiente facilita el logro de los objetivos.
<b>7 Aspectos negativos de la caja</b>	Es indispensable conocer estos puntos, pues nos ayudará a identificar las falencias de la organización y a buscar soluciones.

**FUENTE:** Encuesta

**ELABORADO POR:** Doris Cárdenas

## **2.9. IDENTIFICACIÓN DEL UNIVERSO, POBLACIÓN Y MUESTRA**

### **2.9.1. TAMAÑO DE LA MUESTRA**

Para determinar la muestra para el estudio de mercado, es necesario en primer lugar determinar la población de consumidores del servicio. Por tanto se considerará:

- Universo: Parroquia Puéllaro
- Población: Barrio Túquerrez y Barrio El Centro
- Muestra: Caja de Ahorro y Crédito 24 de Julio

Para el desarrollo de la investigación no será necesario calcular la muestra del total de habitantes de la parroquia de Puéllaro ya que no es un proyecto para la creación de una Caja de Ahorros, la caja ya está creada y por tanto ya cuenta con un número de socios que no es muy grande, entonces será posible realizar las encuestas a cada uno de ellos para conocer su opinión acerca de las diferentes preguntas formuladas.

Sin embargo, es importante mencionar la fórmula que se utiliza para el cálculo de la muestra:

$$n = \frac{N(p*q)Z^2}{(N-1)E^2 + (p*q)Z^2}$$

Donde:

**n**= Tamaño de la muestra o número de encuestas a aplicarse

**N**= Población o universo

**p**= Probabilidad de éxito u ocurrencia

**q**= Probabilidad de fracaso o no ocurrencia

**Z**= Nivel de confianza

**E**= Error de estimación

La Caja de Ahorro y Crédito 24 de Julio en la actualidad cuenta con 68 socios, de los cuales cinco socios son los fundadores y quienes dirigen la organización, por lo tanto el número de socios será la muestra para la recolección de información.

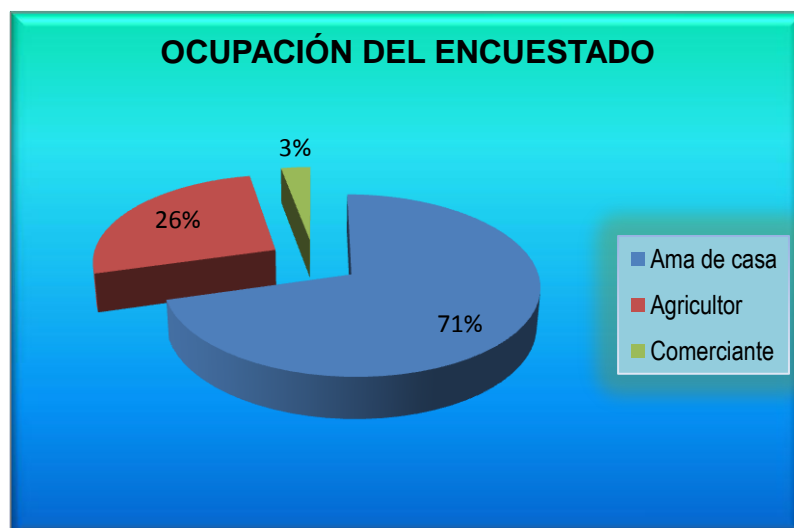
## 2.9.2. PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

CUADRO N° 3 OCUPACIÓN

OCUPACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Ama de casa	48	0.71
Agricultor	18	0.26
Comerciante	2	0.03
<b>TOTAL</b>	<b>68</b>	<b>100</b>

FUENTE: Investigación Directa  
ELABORADO POR: Doris Cárdenas

GRÁFICO N° 2 OCUPACIÓN DEL ENCUESTADO



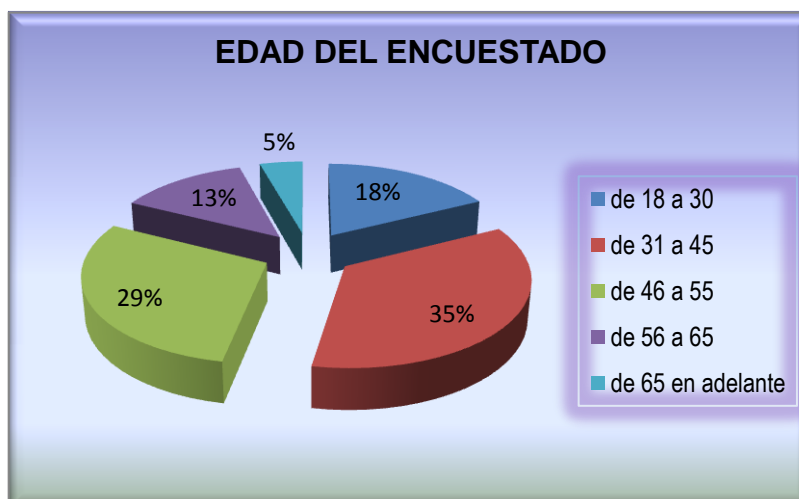
FUENTE: Investigación Directa  
ELABORADO POR: Doris Cárdenas

CUADRO N° 4 EDAD

EDAD	FRECUENCIA	PORCENTAJE
de 18 a 30	12	0.18
de 31 a 45	24	0.35
de 46 a 55	20	0.29
de 56 a 65	9	0.13
de 65 en adelante	3	0.04
<b>TOTAL</b>	<b>68</b>	<b>100</b>

FUENTE: Investigación Directa  
ELABORADO POR: Doris Cárdenas

**GRÁFICO N° 3 EDAD DEL ENCUESTADO**



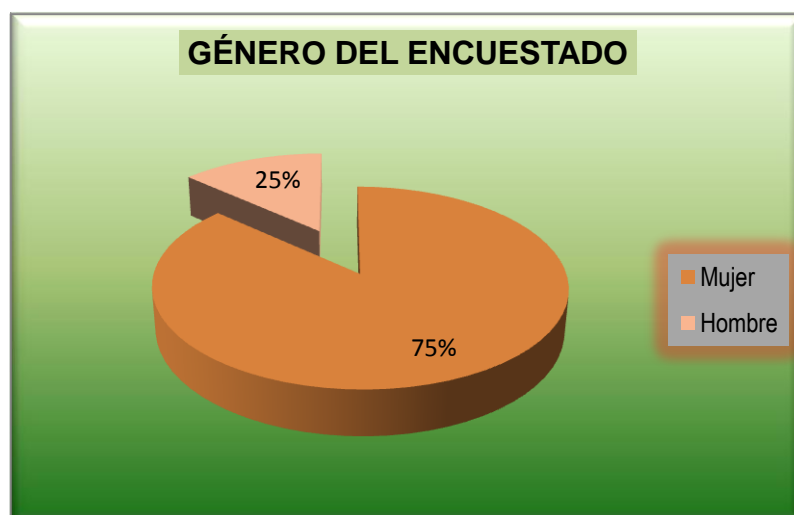
**FUENTE:** Investigación Directa  
**ELABORADO POR:** Doris Cárdenas

**CUADRO N° 5 GÉNERO**

GÉNERO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Femenino	51	0.75
Masculino	17	0.25
<b>TOTAL</b>	<b>68</b>	<b>100</b>

**FUENTE:** Investigación Directa  
**ELABORADO POR:** Doris Cárdenas

**GRÁFICO N° 4 GÉNERO DEL ENCUESTADO**



**FUENTE:** Investigación Directa  
**ELABORADO POR:** Doris Cárdenas



1. ¿Qué le parece el servicio que presta la caja?

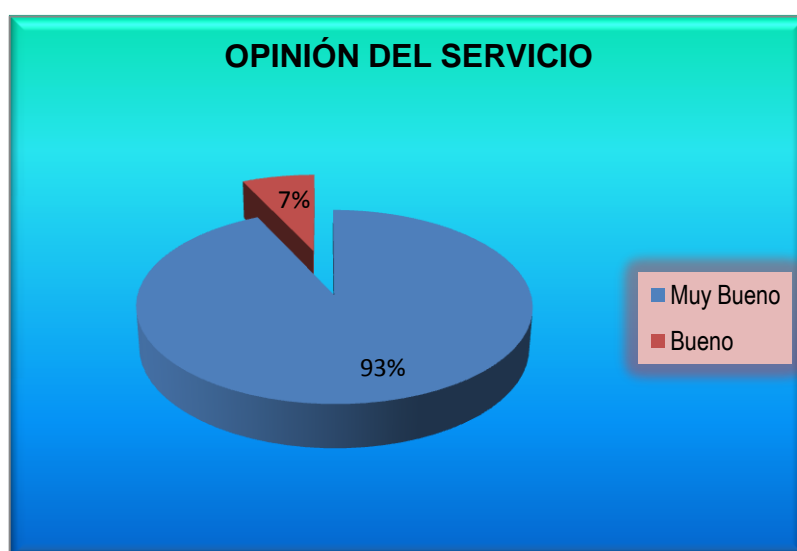
**CUADRO N° 6 OPINIÓN DEL SERVICIO**

1.- ¿Qué le parece el servicio que presta la caja?		
NIVEL	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy Bueno	63	0.93
Bueno	5	0.07
<b>TOTAL</b>	<b>68</b>	<b>100</b>

**FUENTE:** Investigación Directa

**ELABORADO POR:** Doris Cárdenas

**GRÁFICO N° 5 OPINIÓN DEL SERVICIO**



**FUENTE:** Investigación Directa

**ELABORADO POR:** Doris Cárdenas

## ANÁLISIS

De los resultados obtenidos de las encuestas, el 93% de los encuestados manifiestan que el servicio que presta la caja en la comunidad es muy bueno, esto quiere decir que la organización desde el momento de su creación ha logrado los resultados esperados y se encuentra satisfaciendo las necesidades y expectativas que tienen sus socios.

## 2. ¿El servicio prestado cumple con su necesidad?

**CUADRO N° 7 SATISFACCIÓN DE NECESIDADES**

2.- ¿El servicio prestado cumple con su necesidad?		
CONSIDERACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	66	0.97
No	2	0.03
<b>TOTAL</b>	<b>68</b>	<b>100</b>

FUENTE: Investigación Directa  
ELABORADO POR: Doris Cárdenas

**GRÁFICO N°6 SATISFACCIÓN DE NECESIDADES**



FUENTE: Investigación Directa  
ELABORADO POR: Doris Cárdenas

## ANÁLISIS

La mayoría de encuestados, es decir el 97% de los socios manifiestan que están satisfechos con los beneficios de la caja, ya que en cualquier momento que tenga una necesidad y por papeleos no pueda acceder a un crédito en las instituciones financieras, tiene la ventaja de pertenecer a la caja e inmediatamente lograr un crédito y de esta manera satisfacer su necesidad o una emergencia que se le presente.

### 3. ¿Cómo considera el funcionamiento de la caja?

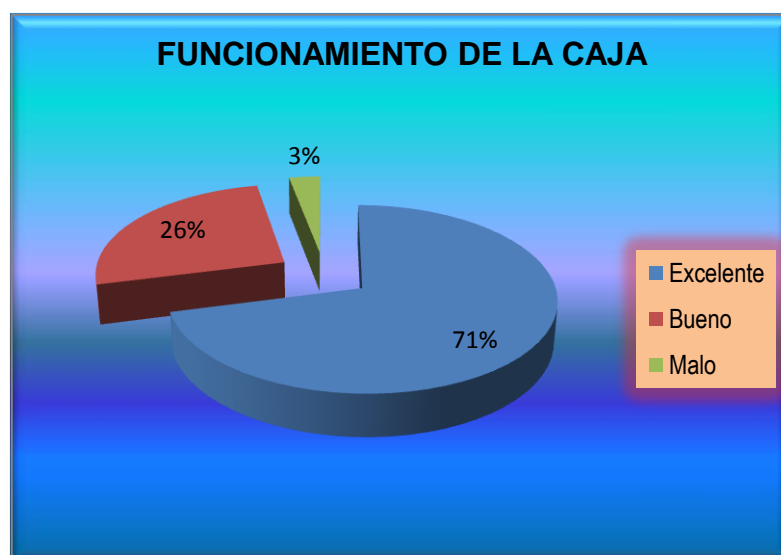
**CUADRO N° 8 FUNCIONAMIENTO DE LA CAJA**

3.- ¿Cómo considera el funcionamiento de la caja?		
NIVEL	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Excelente	48	0.71
Buena	18	0.26
Malo	2	0.03
<b>TOTAL</b>	<b>68</b>	<b>100</b>

**FUENTE:** Investigación Directa

**ELABORADO POR:** Doris Cárdenas

**GRÁFICO N° 7 FUNCIONAMIENTO DE LA CAJA**



**FUENTE:** Investigación Directa

**ELABORADO POR:** Doris Cárdenas

## ANÁLISIS

Tomando en cuenta los resultados de las encuestas se puede apreciar que más de la mitad de los socios considera que el funcionamiento de la caja es excelente, ya que brinda un servicio eficiente y oportuno, que ayuda al desarrollo de los socios.

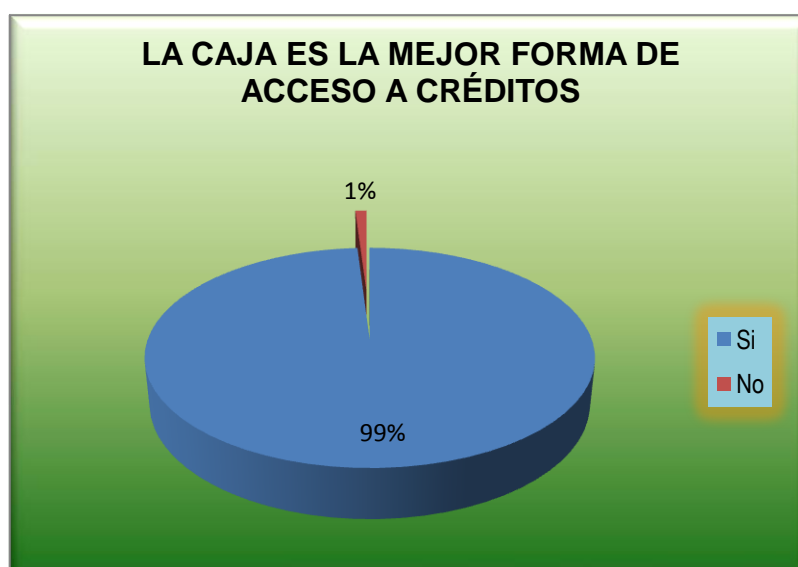
4. ¿Cree que la forma de organización como Caja de Ahorros es la mejor para acceder a créditos?

**CUADRO N° 9 LA CAJA ES LA MEJOR FORMA DE ACCESO A CRÉDITOS**

4.- ¿Cree que la forma de organización como Caja de Ahorros es la mejor para acceder a créditos?		
CONSIDERACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	67	0.99
No	1	0.01
<b>TOTAL</b>	<b>68</b>	<b>100</b>

FUENTE: Investigación Directa  
ELABORADO POR: Doris Cárdenas

**GRÁFICO N° 8 LA CAJA ES LA MEJOR FORMA DE ACCESO A CRÉDITOS**



FUENTE: Investigación Directa  
ELABORADO POR: Doris Cárdenas

## ANÁLISIS

El 99% de los encuestados señala que la caja es la mejor forma para acceder a créditos, ya que a comparación de las instituciones financieras disponibles en la parroquia no necesitan de procesos tediosos de papeleo, la tasa de interés es muy alta con respecto a la tasa que ofrece la caja, y muchas veces las cuotas a pagar son altas y no se encuentran a la disponibilidad de los encuestados.

5. ¿Quiénes toman las decisiones en la caja?

**CUADRO N° 10 QUIEN TOMA LAS DECISIONES**

5.- ¿Quiénes toman las decisiones en la caja?		
ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
La Junta Directiva	8	0.12
El Dirigente	3	0.04
Todos	57	0.84
<b>TOTAL</b>	<b>68</b>	<b>100</b>

**FUENTE:** Investigación Directa  
**ELABORADO POR:** Doris Cárdenas

**GRÁFICO N° 9 QUIEN TOMA LAS DECISIONES**



**FUENTE:** Investigación Directa  
**ELABORADO POR:** Doris Cárdenas

## ANÁLISIS

Según los datos obtenidos de las encuestas, se observa como resultado final que las decisiones las toman todos los socios de la caja, poseen un gobierno democrático en donde todos están de acuerdo para la realización de algún tipo de actividad.

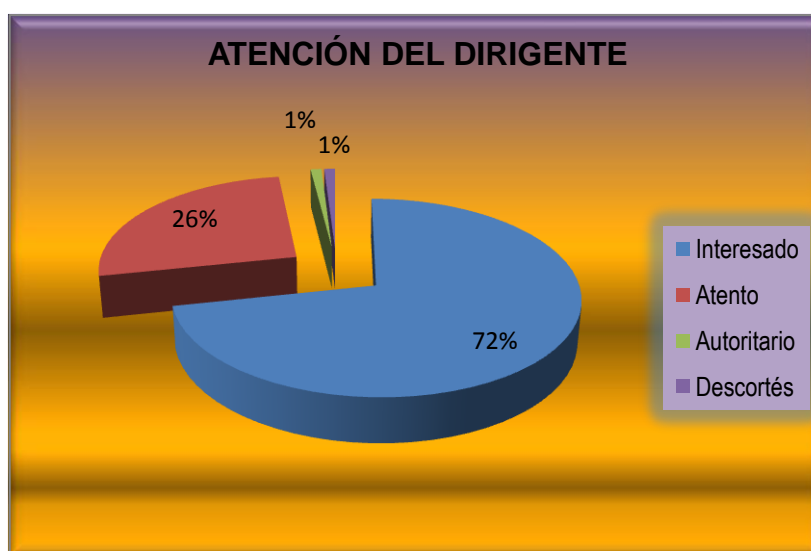
6. ¿Cómo considera la atención del dirigente de la organización?

**CUADRO N° 11 ATENCIÓN DEL DIRIGENTE**

6.- ¿Cómo considera la atención del dirigente de la organización?		
ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Interesado	48	0.71
Atento	18	0.26
Autoritario	1	0.01
Descortés	1	0.01
<b>TOTAL</b>	<b>68</b>	<b>100</b>

FUENTE: Investigación Directa  
ELABORADO POR: Doris Cárdenas

**GRÁFICO N° 10 ATENCIÓN DEL DIRIGENTE**



FUENTE: Investigación Directa  
ELABORADO POR: Doris Cárdenas

## ANÁLISIS

Tomando en cuenta estos resultados, se puede apreciar que la característica primordial que muestra el dirigente de la organización se enfoca hacia la convivencia institucional, ya que muestra interés en los requerimientos de sus asociados.

## 7. ¿Qué no le gusta de la caja?

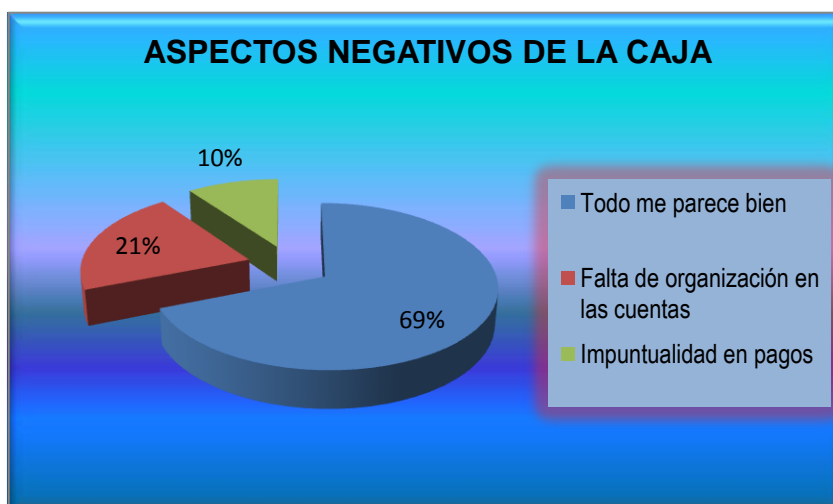
**CUADRO N° 12 ASPECTOS NEGATIVOS DE LA CAJA**

7.- ¿Qué no le gusta de la caja?		
ASPECTOS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Todo me parece bien	47	0.69
Falta de organización en las cuentas	14	0.21
Impuntualidad en pagos	7	0.10
<b>TOTAL</b>	<b>68</b>	<b>100</b>

FUENTE: Investigación Directa

ELABORADO POR: Doris Cárdenas

**GRÁFICO N° 11 ASPECTOS NEGATIVOS DE LA CAJA**



FUENTE: Investigación Directa

ELABORADO POR: Doris Cárdenas

## ANÁLISIS

Tomando en cuenta los resultados de las encuestas, donde el 69% de los socios indican que no existe ningún problema, también hay un 21% de los encuestados que manifiestan que existen problemas en la manera de llevar las cuentas; este punto es de vital importancia en el desarrollo de esta investigación, ya que es donde se pondrá énfasis y se buscará soluciones, y se demostrará que con una buena administración y contabilidad se logra alcanzar las metas propuestas.

## 2.10. MARKETING MIX

El Mix del Marketing es una combinación de instrumentos, los mismos que interactúan con el fin de incrementar la cuota de participación en el mercado.

### 2.10.1. PRODUCTO

*“Un producto es cualquier objeto que puede ser ofrecido a un mercado que pueda satisfacer un deseo o una necesidad. Es un completo conjunto de beneficios o satisfacciones que los consumidores perciben que obtienen cuando lo compran, se diferencia de un servicio que es un producto no material”<sup>14</sup>.*

El servicio que la Caja de Ahorro y Crédito ofrecerá a sus clientes es el crédito.

### OBJETIVOS

- Controlar la calidad del servicio.
- Brindar eficiencia para satisfacer al cliente.

### ESTRATEGIAS

- Supervisar la Caja de Ahorro y Crédito para evaluar la calidad con la que se entregará el servicio.
- Entregar el servicio cuando el cliente lo necesite.

### 2.10.2. PRECIO

*“Es el valor acordado entre dos partes que quieren obtener un beneficio, mediante el intercambio de bienes o servicios, es una variable distinta a las otras de la mezcla de mercadotecnia, ya que es el contrapeso entre lo que la empresa ofrece (producto o servicio) y lo que el cliente está dispuesto a dar a cambio de eso”<sup>15</sup>.*

---

<sup>14</sup> [http://www.wikipedia.org/wiki/Producto\\_\(marketing\)](http://www.wikipedia.org/wiki/Producto_(marketing))

<sup>15</sup> GÓMEZ, Jorge Palaoi. Claves para ser un empresario de éxito. año 2009.



## **OBJETIVOS**

- Tomar en cuenta los precios de la competencia para establecer un mejor valor del servicio.
- Retener y fidelizar el cliente del mercado meta.

## **ESTRATEGIAS**

- Mantener estable el precio (en nuestro caso el interés), basado en que el servicio es de buena calidad y se encuentra en el mercado a precios accesibles.
- Dar calidad y seguridad en el servicio.

### **2.10.3. PLAZA**

Es el sitio o punto objetivo de la venta, tiene que ver con el lugar donde se va a ofrecer el servicio. Es importante considerar la ubicación de la organización donde se tiene previsto entregar el servicio de ahorro y crédito, el servicio que mayores beneficios dará a la Caja de Ahorro y Crédito 24 de Julio, está situado en el Cantón Quito, en el Barrio Túquerrez, en la calle 24 de Mayo, vía principal.

La Caja de Ahorro está ubicada en un lugar estratégico de la Parroquia Puéllaro, cuyas vías de acceso se encuentran en perfectas condiciones.

## **OBJETIVOS**

- Mejorar el servicio de créditos.
- Buscar el lugar más idóneo para brindar el servicio de manera oportuna.

## **ESTRATEGIAS**

- Asegurar una adecuada comunicación con el cliente.
- Implementar una línea telefónica para conocer con anticipación quienes requieren del servicio de crédito.

#### **2.10.4. PROMOCIÓN**

Para difundir la idea del proyecto en las empresas es necesario hacerlo mediante un proceso comunicativo para que éstas estén enteradas de lo que se tiene previsto implantar en la Parroquia.

Las organizaciones deben informar a los clientes sobre el servicio y los beneficios del mismo, y posicionarlos adecuadamente en la mente del consumidor.

#### **OBJETIVOS**

- Dar a conocer al mercado potencial acerca de la existencia de la Caja de Ahorro y Crédito en la Parroquia.
- Mantener una buena imagen de la organización.

#### **ESTRATEGIAS**

- Establecer la estrategia de comunicación personal a los demás pobladores de la parroquia.
- Lograr una publicidad no pagada, ya que el socio es quien da a conocer de mejor forma a la Caja.

## **CAPÍTULO III**

### **3. ESTUDIO TÉCNICO**

#### **3.1. OBJETIVO**

El objetivo del Estudio Técnico es determinar los elementos y recursos con los cuales deberá contar la caja para poder ejecutar el plan de mejora, realizando un estudio técnico mediante la planificación, para el desarrollo de la organización.

#### **3.2. LOCALIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN**

##### **3.2.1. MACROLOCALIZACIÓN**

En la Macrolocalización determinaremos las características del lugar donde se ubica la Caja de Ahorros, la misma que se encuentra en la Provincia de Pichincha, en la ciudad de Quito, en la parroquia de Puéllaro; tomando en cuenta que aquí se encuentra un crecimiento poblacional alto, de igual manera existe una gran actividad productiva, lo que ha generado que los habitantes cada vez busquen formas de financiamiento para poder salir adelante en sus actividades, ya sean agrícolas, ganaderas, avícolas, etc.

Este lugar ha sido bien escogido para la creación de la caja, porque cuenta con distintos factores que influyen directamente con la organización y estos son:

- Servicios básicos
- Seguridad
- La comunidad en acuerdo
- Vías de comunicación y transporte
- Cultura del ahorro

**GRÁFICO N° 12 MAPA DE LA MACROLOCALIZACIÓN**



**FUENTE:** Junta Parroquial Puéllaro

### 3.2.2. MICROLOCALIZACIÓN

La Microlocalización es el estudio de la ubicación exacta de la Caja de Ahorro y Crédito 24 de Julio, se lo ha realizado previo un análisis de disponibilidad del espacio físico, cercanía de sus integrantes y la existencia de los servicios básicos.

Al momento de organizarse como Caja de Ahorros, todos los socios participantes llegaron al acuerdo de que el lugar más adecuado para ejecutar las actividades era una vivienda que es suficiente para instalarse en cada reunión, ya que es un lugar amplio, limpio y cuenta con los servicios suficientes de energía eléctrica y de agua potable.

Además cuenta con un referente muy importante, por estar ubicado en la vía principal y en el centro de la parroquia se puede captar más socios de los sectores aledaños que están interesados en integrarse a la caja.

El espacio físico en donde se desarrollan las actividades de la caja se encuentra ubicado en el barrio Túquerrez de la Parroquia Puéllaro, perteneciente al Cantón Quito, en la calle 24 de Mayo s/n vía principal.

### **3.3. DISTRIBUCIÓN DEL ESPACIO**

*“La distribución de la planta tiene como propósito fundamental el aprovechar al máximo el espacio físico que se dispone, para que los servicios sean más eficaces, proporcionando la mayor comodidad a los trabajadores y al público, a más de garantizar la supervisión”<sup>16</sup>.*

La eficiencia de una organización radica muchas veces en una distribución racionalizada del espacio y en la mejor utilización del mismo. En la distribución de la planta se deben considerar los siguientes aspectos:

- ✓ Utilización óptima del espacio físico
- ✓ Seguridad y bienestar para el socio
- ✓ Facilidad de ampliación

Se considera que el tamaño del espacio es suficiente para albergar a las personas y el espacio necesario para realizar las actividades mensuales de la caja.

El espacio tiene las comodidades necesarias, está completamente terminada en su construcción y sus respectivos acabados tales como pisos, ventanas, puertas y las seguridades que mantiene una vivienda en la actualidad.

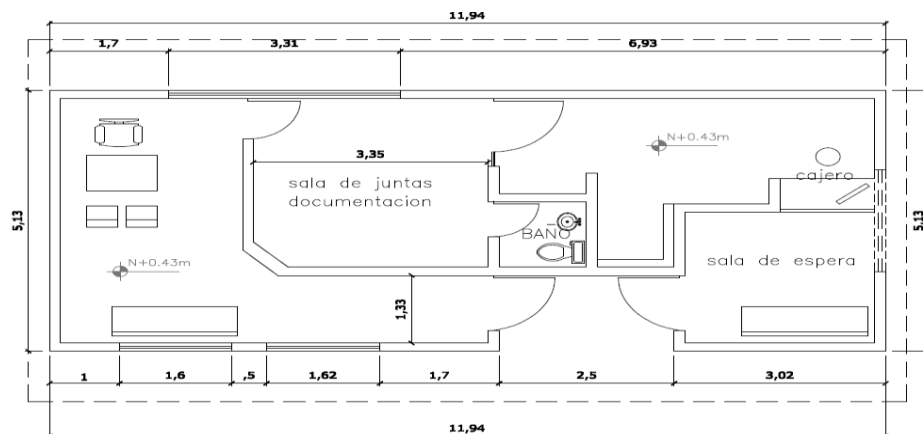
#### **3.3.1. DISTRIBUCIÓN TÉCNICA POR ÁREAS**

Una buena distribución es fundamental en la Caja de Ahorro, contando con el espacio e instalaciones adecuadas para su buen funcionamiento.

---

<sup>16</sup>VASQUEZ, Víctor Hugo. Organización Aplicada. Editorial Gráficas Vásquez. Quito 2002. Pág. 232.

### GRÁFICO N° 13 DISTRIBUCIÓN TÉCNICA



**FUENTE:** Investigación Directa  
**ELABORADO POR:** Doris Cárdenas

Con el tamaño se determinará el nivel de operación de acuerdo a la estructura, tomando como ejemplos las estructuras de otras cajas ya establecidas.

Por lo tanto se ha considerado la manera en que se va a adecuar el espacio físico donde se realizan las actividades, ya que es un lugar amplio y se puede rediseñar y realizar mejoras a lo ya existente.

### FOTO N° 4 READECUACIÓN DEL ESPACIO FÍSICO



**FUENTE:** Investigación Directa

### 3.4. COSTO DE EQUIPAMIENTO

El monto de la Inversión Inicial que se plantea para la implementación de una organización contable y administrativa de la Caja de Ahorro y Crédito 24 de Julio considera los siguientes aspectos:

- ✓ Adecuaciones de la Oficina Matriz a fin de brindar un servicio eficiente y proyectar una buena imagen a los asociados.
- ✓ Adquisición de activos fijos y otros enseres necesarios para un adecuado manejo y atención. La depreciación a aplicarse será calculada de acuerdo con el método de línea recta y en los porcentajes legalmente establecidos para cada grupo.
- ✓ Adicionalmente se requiere contar con la papelería esencial para el desarrollo de las actividades del personal y de los asociados.

En el cuadro que consta a continuación se presenta el resumen de los valores que conforman la Inversión Inicial de la presente propuesta:

**CUADRO N° 13COSTO DE EQUIPAMIENTO**

<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>VALOR TOTAL (\$)</b>
Muebles y Enseres de Oficina	607.80
Equipo de Oficina	275.20
Equipo de Computación	1.031.26
Adecuaciones	355.00
<b>TOTAL</b>	<b>2.269.26</b>

**FUENTE:** Investigación Directa  
**ELABORADO POR:** Doris Cárdenas

**CUADRO N° 14 MUEBLES Y ENSERES DE OFICINA**

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	V. UNITARIO (\$)	VALOR TOTAL (\$)
Silla giratoria (para oficinas)	4	22.00	88.00
Sillón Ejecutivo Alto	4	50.00	200.00
Sillones de espera dos cuerpos	2	70.00	140.00
Mueble para papeletas	1	40.00	40.00
Mesa de reuniones	1	65.00	65.00
Silla para mesa de reuniones contorno alto	8	5.60	44.80
Archivador metálico	2	15.00	30.00
<b>TOTAL MUEBLES DE OFICINA</b>			<b>607.80</b>

**FUENTE:** Investigación Directa**ELABORADO POR:** Doris Cárdenas**CUADRO N° 15 EQUIPO DE OFICINA**

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	V. UNITARIO (\$)	VALOR TOTAL (\$)
Sumadora marca CASIO	2	17.00	34.00
Fax Panasonic	1	151.20	151.20
Caja Fuerte	1	80.00	80.00
Detector de billetes falsos	2	5.00	10.00
<b>TOTAL EQUIPO DE OFICINA</b>			<b>275.20</b>

**FUENTE:** Investigación Directa**ELABORADO POR:** Doris Cárdenas**CUADRO N° 16 EQUIPO DE COMPUTACIÓN**

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	V. UNITARIO (\$)	VALOR TOTAL (\$)
Computador TOSHIBA I5 2.3 500HDD	1	954.40	954.40
Impresora Multifunción EPSON TX130	1	76.86	76.86
<b>TOTAL EQUIPO DE COMPUTACIÓN</b>			<b>1031.26</b>

**FUENTE:** Investigación Directa**ELABORADO POR:** Doris Cárdenas



## FOTO N° 5 EQUIPAMIENTO PARA LA CAJA DE AHORRO Y CRÉDITO



**FUENTE:** Investigación Directa

### 3.5. IMPACTO

#### 3.5.1. SOCIAL

En el aspecto social el papel de las cajas no resulta menos importante. Las cajas se ocupan de evitar la exclusión social y de fomentar el desarrollo económico y el progreso social.

En Ecuador las cajas de ahorro han puesto su énfasis en el apoyo a la microempresa y a su desarrollo masivo, como una forma efectiva de reducir los niveles de pobreza existentes. Además realizan microcrédito a segmentos colectivos vulnerables que tienen dificultades de acceso a los sistemas de financiación tradicional.

Se puede mencionar el caso de España en donde los beneficiarios de estos programas de microcrédito son destinados a los desempleados de larga duración, las mujeres con cargas familiares compartidas, los inmigrantes, las personas discapacitadas sin recursos, las personas con empleos precarios y los emprendedores sin avales ni garantías.

## CAPÍTULO IV

### 4. ESTUDIO ORGANIZACIONAL- ADMINISTRATIVO

#### 4.1. PROCESO ADMINISTRATIVO

*“El proceso administrativo no es sino planificar y organizar la estructura y cargos de los que está compuesta la empresa; así como dirigir y controlar todas sus actividades. Se ha podido comprobar que la eficiencia de la empresa es mayor que la suma de las eficiencias de los trabajadores y que ésta se alcanzará mediante la lógica, es decir la adecuación de los medios a los fines que se desea alcanzar”<sup>17</sup>.*

Las etapas del proceso administrativo son:

- a) Planificación
- b) Organización
- c) Dirección
- d) Control

##### 4.1.1. PLANIFICACIÓN

Es la primera función administrativa que consiste en definir los objetivos, los recursos necesarios y las actividades que se van a realizar con el fin de alcanzar los fines propuestos por una empresa.

La planificación es un proceso de selección de objetivos, alternativas, recursos y medios para alcanzar mayores niveles de desarrollo de una empresa.

#### OBJETIVOS:

- Establecer objetivos, metas, actividades, con una planificación definida y estratégica.
- Administrar con eficiencia los recursos de la empresa.

---

<sup>17</sup>[http://www.angelfire.com/zine2/uvm\\_lce\\_lama/padmon.htm](http://www.angelfire.com/zine2/uvm_lce_lama/padmon.htm)

- Permitir a los gerentes y administradores tomar decisiones oportunas para el buen funcionamiento de la organización.

#### **4.1.2. ORGANIZACIÓN**

La organización es la etapa donde se divide el trabajo por áreas o departamentos de una manera clara, participativa y asignando el personal a cada uno de ellos. Especificando los requisitos para cada cargo, las funciones que deben cumplir, sus responsabilidades y asignaciones salariales, para dirigir los esfuerzos hacia los objetivos así como sus responsabilidades.

Una organización inteligente es aquella que trabaja, no con empleados sino con personas conscientes y comprometidas con el quehacer diario de la empresa.

#### **OBJETIVOS:**

- Subdividir el trabajo en unidades operativas, es decir, en departamentos, agrupando las obligaciones operativas en puestos.
- Seleccionar y colocar a los individuos en el puesto adecuado según sus actitudes y profesionalismo.
- Establecer niveles de autoridad y responsabilidad dentro de la empresa.

#### **4.1.3. DIRECCIÓN**

La dirección es la función administrativa en la cual el administrador se encarga de comunicar las tareas esenciales, y que puedan cumplir con los objetivos organizacionales.

La dirección es la supervisión cara a cara de los empleados en las actividades diarias del negocio. La eficiencia del gerente en la dirección es un factor de importancia para lograr el éxito de la empresa.

## **OBJETIVOS:**

- Coordinar los intereses del grupo para cumplir un mismo fin, que es el desarrollo de la organización.
- Resolver los conflictos lo más pronto posible, sin dejar que esto perjudique la disciplina de los miembros de la empresa.
- Establecer una vía jerárquica para la transmisión de órdenes.
- Motivar a los empleados para mejorar la ejecución de su trabajo.
- Vigilar a los subordinados para conocer si las actividades se realizan adecuadamente.

### **4.1.4. CONTROL**

*“Es la función administrativa que consiste en medir y corregir el desempeño individual y organizacional para asegurar que los hechos se ajusten a los planes y objetivos de la empresa.*

*Implica medir el desempeño contra las metas y los planes, muestra donde existen desviaciones y ayuda a corregirlas”<sup>18</sup>.*

Los gerentes deben comprobar y vigilar lo que se está haciendo para asegurar que el trabajo de los subordinados está progresando en forma satisfactoria hacia el objetivo predeterminado.

## **OBJETIVOS:**

- Comparar los resultados con los planes generales.
- Evaluar los resultados contra los esquemas de desempeño.
- Sugerir las acciones correctivas cuando sean necesarias.

### **4.2. ASPECTOS GENERALES DE LAS CAJAS DE AHORRO**

A diferencia del resto de sociedades de capital, las cajas de ahorro no emiten acciones por lo que a sus miembros se les considera socios en vez de accionistas.

---

<sup>18</sup><http://www.monografias.com/trabajos12/cofas/cofas.shtml>

El capital social de la caja está conformado por las mismas aportaciones de sus socios.

Las cajas de ahorro admiten a todo tipo de participantes que puedan hacer uso de sus servicios y estén dispuestos a asumir la responsabilidad de ser socios.

Las cajas de ahorro adoptan un régimen democrático de gobierno:

- En asamblea eligen a sus cuerpos directivos formados por sus propios miembros.
- Los socios aportan el capital social, subsisten y evolucionan sin apoyos ni reconocimientos gubernamentales.

Estas agrupaciones se manejan con sus estatutos y reglamentos de operación, se resalta la solidaridad, el darse la mano los unos a los otros.

Las aportaciones de los socios se utilizan para la constitución y fortalecimiento institucional como una entidad de ahorro y crédito popular de manera equitativa y justa.

#### **4.2.1. IMPORTANCIA DE LAS CAJAS DE AHORRO**

Tradicionalmente, las entidades financieras formales no se han interesado en atender a la población de la Zona Norcentral de Pichincha, debido principalmente a que sus niveles de pobreza son elevados. Sin embargo, es un hecho que los pobres están muy dispuestos a pagar sus deudas, lo único que piden es la oportunidad de acceder a recursos que financien sus actividades y les permitan mejorar sus condiciones socioeconómicas.

La finalidad de una caja de ahorro dentro de la empresa no es lucrar, al contrario, está orientada al apoyo y crecimiento económico del socio, por lo que la organización respalda los préstamos y los procesos necesarios para llevarlos a cabo.

Lo importante es que el socio tenga la confianza de saber que hay un capital creciente disponible para él, que estará invertido y generando intereses durante el tiempo que permanezca guardado.

#### **4.2.2. BENEFICIOS QUE OTORGAN LAS CAJAS DE AHORRO**

Las Cajas de Ahorro en el Ecuador se han convertido en una gran manera de ahorrar y solicitar créditos. Generalmente éstos últimos son en mejores condiciones que los bancos. Los requisitos para ingresar también son menores que los de la banca comercial.

Son un sistema de ahorro administrado por un equipo de personas que se encargan de asignar, administrar y devolver una cuota voluntaria al final de un lapso determinado. El socio sabe que al llegar el plazo recibirá su dinero ahorrado más los intereses que éste haya generado.

El socio tiene las siguientes ventajas:

- ✓ Utilizar su dinero para imprevistos.
- ✓ Potenciar el desarrollo económico personal.
- ✓ Permiten el acceso a un servicio regular y seguro de crédito a personas normalmente excluidas de la atención del sistema financiero formal.
- ✓ Mejoran las condiciones para la reproducción de la economía familiar y el desarrollo las actividades económicas de pequeña escala de las socias y socios.

#### **4.3. BREVE RESEÑA HISTÓRICA DE LA CAJA DE AHORRO Y CRÉDITO 24 DE JULIO**

La difícil situación económica que atraviesa el país, sumado a los desequilibrios políticos y sociales, mueven a desarrollar nuevas alternativas de manejo económico principalmente donde las personas se ven relegadas de ser sujetos de créditos por parte de la banca formal tanto públicas como privadas.

Es así que visionarios llevaron a cabo un objetivo inmensamente noble, la creación de la “Caja de Ahorro y Crédito 24 de Julio”, con la finalidad de estimular y fomentar

el ahorro a fin de mejorar la calidad de vida y la prestación oportuna del crédito para sus socios, y así empiezan a brindar servicios financieros como personas propias del lugar bajo los principios de solidaridad y confianza.

La caja de Ahorro y Crédito 24 de Julio es un referente del sistema cooperativo, constituida en el año 2010, importante núcleo que ha contribuido al crecimiento económico de sus asociados, buscaron iniciar sus operaciones de intermediación financiera y servir a sus socios ofreciendo servicios financieros de calidad acorde a sus necesidades. Durante estos dos cortos años de funcionamiento se ha caracterizado por ser una institución solvente, eficiente y confiable, manteniendo principios y procedimientos cuyo horizonte es la competitividad, creatividad, capacitación y desarrollo continuo.

La institución busca incentivar en los socios el ahorro y mejorar las condiciones socio económicas a través de la concesión de créditos.

La caja de ahorro opera conforme a los siguientes principios:

- ✓ Libre acceso y adhesión voluntaria.
- ✓ Funcionar conforme al principio de control democrático, que permite la igualdad de derechos y obligaciones de los asociados.
- ✓ Mutua cooperación, equidad y solidaridad para fomentar y proteger el ahorro de sus asociados.

#### **4.3.1. DATOS GENERALES**

##### **4.3.1.1. FICHA DE INFORMACIÓN DE LA ENTIDAD**

**Nombre de la organización:** Caja de Ahorro y Crédito 24 de Julio

**Representante:** Sr. Danilo Pallo Vaca

**Dirección:** Calle 24 de Mayo s/n Avenida Principal

**Parroquia:** Puéllaro

**Barrio:** Túquerrez

**Cantón:** Quito

**Provincia:** Pichincha

**CUADRO N° 17 DIRECTIVA DE LA CAJA DE AHORRO Y CRÉDITO 24 DE JULIO**

PRESIDENTE	Sra. Martha Terán
VICEPRESIDENTE	Sr. Jorge Antamba
TESORERO	Sr. Danilo Pallo
SECRETARIA	Srta. Mayra Flores

**FUENTE:** Caja de Ahorro y Crédito 24 de Julio**ELABORADO POR:** Doris Cárdenas**CUADRO N° 18 SOCIOS DE LA CAJA DE AHORRO Y CRÉDITO**

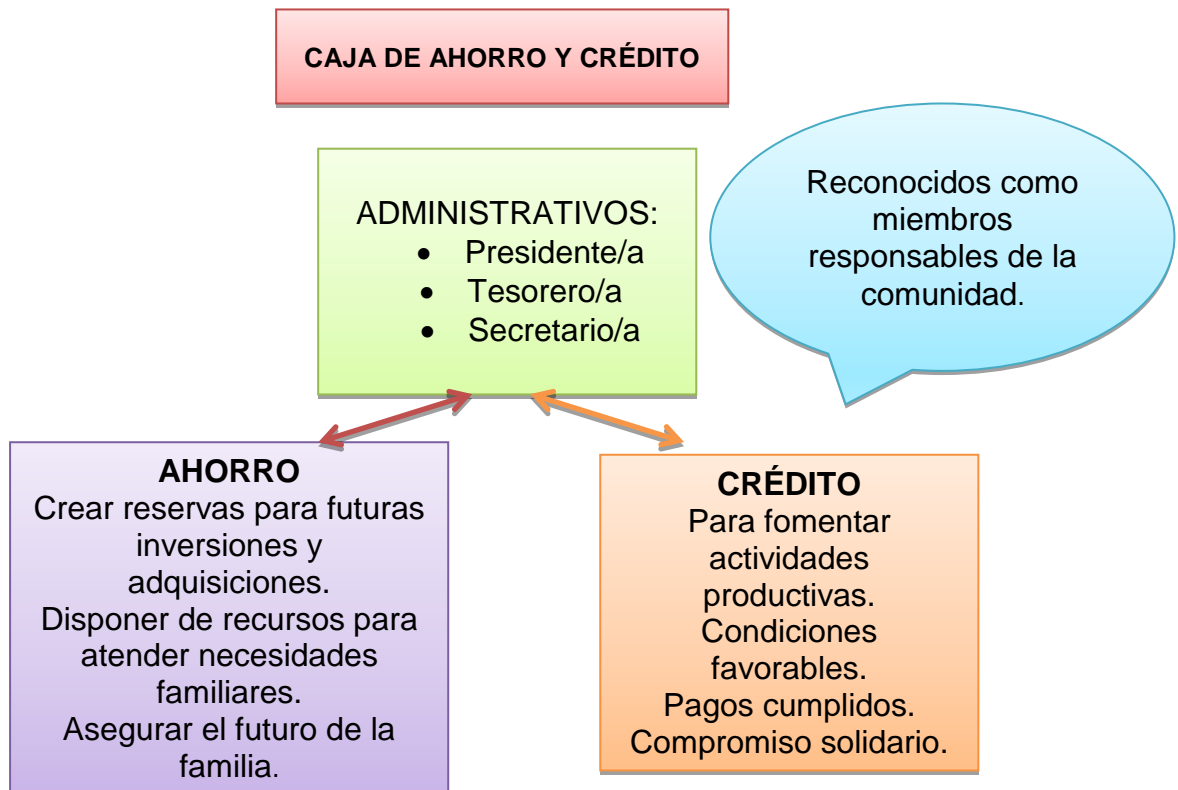
	<b>HOMBRES</b>	<b>MUJERES</b>	<b>TOTAL</b>
<b>N° DE SOCIOS</b>	17	51	68

**FUENTE:** Caja de Ahorro y Crédito 24 de Julio**ELABORADO POR:** Doris Cárdenas**4.3.1.2. SERVICIOS**

La misión básica de la caja es satisfacer las necesidades tanto de ahorro como de crédito que tienen sus asociados. Para esto es importante recordar que la fuente principal de ingresos en una institución financiera debe provenir de las colocaciones de crédito y que los recursos para financiar esta área se obtienen a través de los certificados de aportación y ahorro obligatorio.



#### GRÁFICO N° 14 SERVICIOS DE LA CAJA



FUENTE: Investigación Directa

ELABORADO POR: Doris Cárdenas

### **CAPTACIONES**

#### ✓ **Certificados de Aportación**

El capital de los socios está representado por Certificados de Aportación nominativos, indivisibles y transferibles únicamente entre los socios. El valor nominal de cada Certificado de Aportación será de diez dólares y no devengará un interés.

#### ✓ **Ahorro Obligatorio**

De acuerdo con las resoluciones adoptadas en reuniones preliminares y con la finalidad de contar con recursos que permitan apoyar el desarrollo local de las comunidades ubicadas en la zona de influencia de la Caja de Ahorro y Crédito; se estableció el ahorro obligatorio en diez dólares mensuales mínimo, que deberá aportar cada socio.

El interés que generarán estos ahorros será del 0.001% de interés mensual y será acreditado en las respectivas cuentas de manera mensual. Si bien se establece un

monto mínimo, el socio debe considerar que a mayor ahorro mayor será su rentabilidad y, en caso de necesitarlo, estos valores pueden constituirse en garantía para solicitar préstamos por montos superiores a los establecidos, previa la aprobación del Comité de Crédito.

## **CRÉDITOS**

El programa de créditos de la Caja de Ahorro y Crédito 24 de Julio busca financiar a los productores, trabajadores y familias emprendedoras del sector rural y urbano marginal del área de influencia de la caja y fortalecer la economía en desarrollo de este sector.

La Caja de Ahorro y Crédito trabaja con préstamo amortizable, es decir, que exige pagos periódicos que se utilizan para disminuir el capital, de modo que el préstamo sea devuelto en su totalidad en una fecha determinada.

Los créditos se entregarán luego del cumplimiento de los respectivos requisitos, de manera ágil y oportuna, contando paralelamente con la opción de que los socios puedan disponer de servicios complementarios como la capacitación, asistencia técnica y fomento al ahorro.

Los préstamos se otorgan solamente a los socios ahorristas de la Caja de Ahorro y Crédito 24 de Julio y será obligatorio para el socio tener en encaje el 20% del monto a solicitar.

## **❖ ASPECTO ADMINISTRATIVO**

Una de las formas de administración más comunes de las cajas de ahorro previo acuerdo entre la institución y socios, es aquella en que el socio al ingresar a la organización entrega al tesorero un aporte ya determinado, siendo la asamblea quien determina los criterios para administración y manejo.

Tradicionalmente, las cajas se dedican únicamente a fomentar el ahorro mediante la captación de depósitos, por los que pagan una tasa de interés baja, y a su vez efectúan préstamos sobre el monto depositado.

## ❖ ASPECTO LEGAL

Son muchas las cajas de ahorro que funcionan de hecho y no de derecho, es decir, se hacen los aportes a un fondo, pero no están constituidas ni registradas conforme a la Ley.

Aunque no existe un marco legal definido y organizado para que estas pequeñas entidades financieras funcionen, este tipo de organizaciones se han propagado y funcionan en la mayoría de instituciones públicas y privadas. Algunas han operado con éxito y muchas otras se han autoliquidado por diferentes razones. Por ello la importancia de proponer un Plan de gestión contable, administrativo y financiero que permita regular un correcto funcionamiento y manejo de las actividades de las Cajas de Ahorro.

En la actualidad han aparecido una serie de instituciones no controladas por la Superintendencia de Bancos y Seguros (SBS) como Cooperativas de Ahorro y Crédito bajo el control de la Dirección Nacional de Cooperativas, Organismos no Gubernamentales (ONGs), Organizaciones de Hecho como Estructuras Financieras Locales tales como Cajas Rurales, Cajas de Ahorro y Crédito, Sociedades Populares de Inversión, Cajas Comunes, entre otras, cuyo objetivo es garantizar el derecho humano al crédito y el financiamiento como instrumento de desarrollo.

### **“CAPÍTULO I**

#### **SECCIÓN 1**

#### **DE LAS ORGANIZACIONES DEL SECTOR COMUNITARIO**

**Artículo 9.- Personalidad Jurídica.-** Las organizaciones de la Economía Popular y Solidaria se constituirán como personas jurídicas, previo el cumplimiento de los requisitos que contemplará el Reglamento de la presente Ley.

La personalidad jurídica se otorgará mediante acto administrativo del Superintendente que se inscribirá en el Registro Público respectivo.

Las organizaciones en el ejercicio de sus derechos y obligaciones actuarán a su nombre y no a nombre de sus socios.

**Artículo 15.- Sector Comunitario.-** Es el conjunto de organizaciones, vinculadas por relaciones de territorio, familiares, identidades étnicas, culturales, de género, de cuidado de la naturaleza, urbanas o rurales; o, de comunas, comunidades, pueblos y nacionalidades que mediante el trabajo conjunto, tienen por objeto la producción, comercialización, distribución y el consumo de bienes o servicios lícitos y socialmente necesarios en forma solidaria y auto gestionada, bajo los principios de la presente Ley.

## **CAPÍTULO II**

### **TÍTULO III**

#### **DE LAS ORGANIZACIONES DEL SECTOR FINANCIERO POPULAR SOLIDARIO**

**Artículo 78.- Sector Financiero Popular y Solidario.-** Para efectos de la presente Ley, integran el Sector Financiero Popular y Solidario las cooperativas de ahorro y crédito, entidades asociativas o solidarias, cajas y bancos comunales, y cajas de ahorro<sup>19</sup>.

##### **4.3.1.3. SERVICIOS COMPLEMENTARIOS**

A más del servicio principal que ofrece la Caja de Ahorro detallado anteriormente, se puede incluir el Fondo de Ayuda, que proviene de una aportación mínima mensual por parte de los socios, destinado para ayuda entre las socias por causa de calamidad doméstica, enfermedad u otro tipo de emergencia.

##### **4.3.1.4. REQUISITOS PARA EL INGRESO DE LOS SOCIOS**

La documentación requerida para la captación de recursos en sus diferentes opciones, será la mínima necesaria, a fin de evitar trámites largos y engorrosos a los futuros socios, sin descuidar que la entidad cuente con los datos suficientes para conocer a los depositantes.

Entre los documentos a solicitarse se encuentran:

- ✓ Original y copia de cédula de identidad y comprobante de votación del cliente.
- ✓ Original de documento de pago de servicios básicos.
- ✓ Solicitud de ingreso dirigida al Consejo de Administración.

##### **4.3.1.5. FUNCIONAMIENTO DE LA CAJA DE AHORRO**

- Cada socio abre una cuenta con \$20.00, (\$10.00 para el certificado de aportación y \$ 10.00 como ahorro mínimo mensual del socio).
- Si el socio tiene posibilidades de ahorrar un valor mayor al establecido lo podrá hacer, por el ahorro los socios se benefician con el 0.001% de interés, ya que la expectativa de la organización es crecer.

Para la entrega de créditos la caja tiene la siguiente tabla:

---

<sup>19</sup>LEY ORGÁNICA DE LA ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA Y DEL SECTOR FINANCIERO POPULAR Y SOLIDARIO. Mayo 2011. Págs. 5,6 y 21.

**CUADRO N° 19 TABLA DE AMORTIZACIÓN DE PRÉSTAMOS**

<b>CAJA DE AHORRO Y CRÉDITO 24 DE JULIO</b>					
<b>MONTO</b>	<b>CUOTAS</b>				
	<b>4 MESES</b>	<b>6 MESES</b>	<b>8 MESES</b>	<b>10 MESES</b>	<b>1 AÑO</b>
200 usd	52.00	35.00			
300 usd	78.00	53.00			
400 usd	104.00	70.00			
500 usd	130.00	88.00	70.00		
600 usd	156.00	106.00	84.00		
700 usd	182.00	124.00	98.00		
800 usd	208.00	141.00	112.00	92.00	79.00
900 usd	234.00	159.00	126.00	103.50	88.50
1000 usd	260.00	176.00	140.00	115.00	98.00

**FUENTE:** Caja de Ahorro y Crédito 24 de Julio

**ELABORADO POR:** Doris Cárdenas

- Los préstamos otorgados hasta \$600.00 pagarán un interés mensual del 0.01%, y los montos de \$700.00 en adelante pagarán un interés mensual del 0.015%.
- Los socios realizan reuniones mensuales para conocer las personas que necesitan crédito y de igual forma receptar los pagos de los préstamos concedidos a otros socios.
- La caja trabaja de manera organizada en la realización de rifas mensuales, esto para incrementar el capital de la caja.
- Las rifas tienen una base de \$3.00, es decir que la persona que tenga que entregar el regalo para la rifa mensual deberá comprar un obsequio de \$3.00 o más, y el valor del boleto obligatorio por cada socio es de \$1.00.
- El dinero recaudado es destinado para ayuda social a cualquiera de los socios, o para una celebración entre todos los integrantes de la caja.
- Si un socio tiene la necesidad de retirarse de la caja, se le devolverá todo el valor por sus aportaciones y sus ahorros.

#### **4.4. METODOLOGÍA PARA LA INVESTIGACIÓN**

En esta fase realizamos un diagnóstico a la organización, en donde utilizaremos la encuesta y la entrevista clínica, para conocer las áreas en donde la Caja de Ahorro y Crédito 24 de Julio tiene falencias o necesita una mejor organización, ya sea en el aspecto administrativo o contable. (ANEXOS N° 11y N° 12)

#### 4.4.1. ENCUESTA DIRIGIDA A LOS DIRECTIVOS

El diseño de la encuesta está orientado a cumplir los siguientes objetivos:

- ✓ Determinar cuán importante para la economía del sector es la existencia de cajas de ahorro y crédito.
- ✓ Determinar cómo está la organización de la Caja de Ahorro y Crédito 24 de Julio.

**CUADRO N° 20 INFORMACIÓN DE LA ENCUESTA**

<b>PREGUNTA</b>	<b>INFORMACIÓN</b>
<b>IMPORTANCIA</b>	
<b>3 Volumen de recursos administrados</b>	Conocer el monto de los recursos que maneja la caja de ahorro resulta una variable muy importante, pues se tiene la idea de que existen importantes montos de recursos económicos en este sistema, por lo que resultará de mucha utilidad el crear un plan de mejora que permita transparentar el manejo de los aportes de sus adeptos.
<b>4 Número de socios partícipes</b>	Como complemento de lo analizado en la pregunta anterior, la información obtenida aquí nos permitirá tener una idea de la magnitud de posibles socios que podrían resultar perjudicados en el caso de que los recursos no sean manejados transparentemente.
<b>5 Fines para los cuales fueron creados</b>	Con esta pregunta se pretende conocer el destino de los ahorros de los asociados, para que la normatividad que pueda emitirse tenga enfoques que solucione problemas específicos de cada uno de ellos.
<b>CREACIÓN Y ORGANIZACIÓN</b>	
<b>6, 7 Estatutos y reglamentos</b>	Mediante esta pregunta se conocerá la opinión del integrante y la función que éste desempeña en la organización.
<b>8, 9 Aspectos organizacionales</b>	Mediante esta variable se pretende tener un mejor conocimiento de aspectos organizacionales de la caja de ahorro, como un mecanismo que permitirá visualizar el nivel de estructuración directiva.
<b>10 Aspectos contables</b>	El análisis de esta variable nos permitirá tener una idea clara de los procesos que emplean las cajas para registrar sus movimientos económicos
<b>11 Condiciones de crédito</b>	En razón de que se tiene la idea que la mayoría de cajas de ahorro se orientan hacia la concesión de créditos, y debido a la gran variedad de modalidades que existen, la información obtenida indicará el tipo de mecanismos de regulación de sus actividades.
<b>EXPECTATIVAS</b>	
<b>12, 16 Expectativas de los socios</b>	Estas preguntas intentan clarificar cuales serían las perspectivas de los socios sobre si es útil o no la existencia de estas cajas y si es necesario mejorar y profundizar los niveles de legalización, funcionamiento y control de estos organismos.

**FUENTE:** Encuesta

**ELABORADO POR:** Doris Cárdenas

#### **4.4.1.1. CONCLUSIONES DE LA ENCUESTA**

A continuación se precede a analizar el resultado de las preguntas realizadas en la encuesta realizada a los dirigentes de la Caja de Ahorro y Crédito 24 de Julio.

Se concluye que la caja funciona dentro de un rango de 1 a 2 años, debido a que este tipo de organizaciones se han convertido en una tradición y cuenta con 68 personas afiliadas.

El volumen de los recursos que mensualmente ahorran los socios de la caja aproximadamente es de \$400.00.

La caja se orienta hacia operaciones de ahorro y crédito, así también un pequeño monto por rifas es utilizado como ayuda social para los socios que lo soliciten y no cuenta con reglamentos que normen las actividades de la organización, así como también no cuenta con una estructura organizacional, en donde se determinen los cargos y responsabilidades de cada integrante y se coordinen todas las operaciones que lleva a cabo la entidad.

Esta información ha ratificado la hipótesis inicial de que la caja no tiene un adecuado marco de funcionamiento en lo relacionado a su legalización y la existencia de mecanismos contables que ayuden a su eficaz desarrollo.

Por último, mediante esta herramienta se logró conocer que los miembros de la organización están interesados en capacitarse en el área contable y administrativa, con el fin de entregar un servicio eficiente y oportuno.

#### **4.4.2. ENTREVISTA CLÍNICA**

La entrevista clínica consiste en entrevistar a informantes calificados que aporten con información clave para el FODA.

La entrevista se la realizará a los dirigentes de la Caja de Ahorro y Crédito 24 de Julio para conocer si la organización cuenta con una misión, visión, valores organizacionales y clarificar la situación actual.

## 4.5. ANÁLISIS FODA

### 4.5.1. DEFINICIÓN

*“Para entender la situación interna y externa de la organización, el análisis **FODA** es una herramienta que permite conformar un cuadro de la situación actual, permitiendo de esta manera obtener un diagnóstico preciso que permita en función de ello tomar decisiones acordes con los objetivos y políticas formulados”<sup>20</sup>.*

El FODA es un instrumento que ayuda a establecer los factores internos y externos que una empresa posee, y a su vez permite conocer la situación actual de cualquier organización; permitiendo de esta forma desarrollar un análisis oportuno y confiable y que a través de ello se pueda acceder a la toma de decisiones, las mismas que estarán en función de los objetivos y políticas establecidas por la propia empresa.

Este análisis permitirá conformar un cuadro de la situación actual, permitiendo de esta manera, obtener un diagnóstico preciso que permita tomar decisiones acordes con los objetivos y políticas formulados por tal organismo.

Para ello, es indispensable obtener y procesar información sobre el entorno con el fin de identificar allí oportunidades y amenazas y también fortalezas y debilidades internas de la organización.

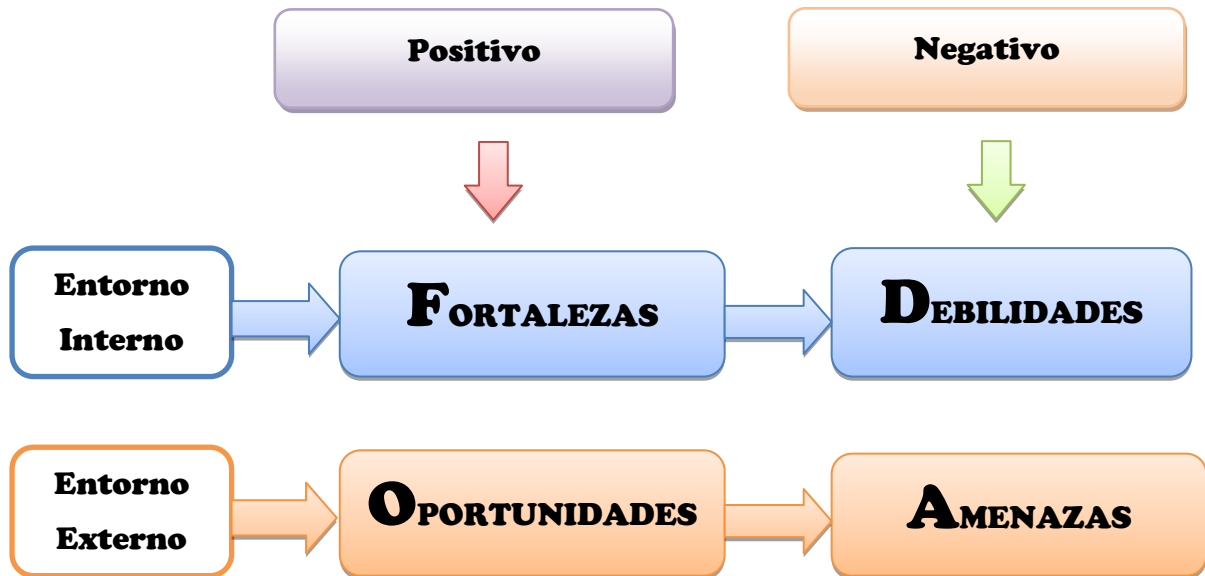
El análisis de oportunidades y amenazas ha de conducir al análisis **DAFO**, el cual permitirá a la organización definir estrategias para aprovechar sus fortalezas, revisar y prevenir el efecto de sus debilidades, anticiparse y prepararse para aprovechar las oportunidades y prevenir oportunamente el efecto de las amenazas. Este análisis es el gran aporte del **DAFO**.

---

<sup>20</sup>AMAYA AMAYA, Jairo. Gerencia Planeación &Estrategia. Pág. 85.



GRÁFICO N° 15 REPRESENTACIÓN GRÁFICA DEL FODA



FUENTE: Investigación Directa  
ELABORADO POR: Doris Cárdenas

#### 4.5.2. OBJETIVO

Con el análisis FODA lo que se busca es que la organización tenga argumentos que le permita conocer su desempeño, estructura, funcionamiento, etc., frente a la inestabilidad de las condiciones existentes en la realidad. En definitiva se trata de que con estos elementos, la institución pueda estar en condiciones de redefinir su misión, diseñar una visión de futuro y proponer lineamientos estratégicos acordes con las situaciones coyunturales.

#### FORTALEZAS

Una fortaleza es el enunciado de una fuerza, de un logro alcanzado, el cual pueda considerarse como consolidado, esto es, que ya constituya parte integral de la actividad de la organización, con pocas o ningunas posibilidades de perderse.

#### OPORTUNIDADES

Una oportunidad constituye una situación que estará ocurriendo en el contexto de la organización, dentro del horizonte de planeación seleccionado, y que puede aprovecharse para apuntalar el desarrollo de la organización.

Las oportunidades institucionales se encuentran en aquellas áreas que podrían generar altos desempeños.

## **DEBILIDADES**

La debilidad es una descripción de un problema, de un aspecto en la labor que muestre la necesidad de contemplarse como un aspecto que debe buscar mejorarse, para estar en condiciones de lograr más completamente los propósitos de la misma.

Las debilidades también se refieren a todos aquellos elementos, recursos, habilidades y actitudes que la empresa ya tiene y que constituyen barreras para lograr la buena marcha de la organización.

Al evaluar las debilidades es necesario tener en cuenta las áreas que impiden seleccionar o implementar estrategias que permitan desarrollar la misión.

## **AMENAZAS**

La amenaza es una condición que estará ocurriendo en el contexto de la organización, dentro del horizonte de planeación seleccionado, y que puede obstaculizar el funcionamiento de la organización o el logro de sus propósitos si es que no se ejecuta alguna acción para revertirla.

Son situaciones negativas, externas al programa o proyecto que pueden perjudicar el funcionamiento normal de estos.

Las amenazas están donde la institución encuentra dificultad para alcanzar altos niveles de desempeño.

Mediante el análisis FODA se pretende convertir una amenaza en oportunidad, como aprovechar una fortaleza, como anticipar el efecto de una amenaza y prevenir el efecto de una debilidad.

**CUADRO N° 21 MATRIZ GENERAL DEL FODA**

<p><b>FORTALEZAS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ El interés de la caja es el más bajo a comparación de otras cajas existentes.</li> <li>❖ Las cuotas a pagar son cómodas.</li> <li>❖ Cada vez existen más personas interesadas en asociarse.</li> <li>❖ El tesorero tiene conocimientos de contabilidad.</li> <li>❖ Los socios realizan los pagos puntualmente.</li> <li>❖ Los integrantes de la caja son unidos y ayudan a alcanzar el éxito y el bien común.</li> <li>❖ La mayoría de los socios están interesados en recibir capacitación.</li> <li>❖ La caja presta una ayuda comunitaria a las personas que no cuentan con garantías para acceder a un crédito formal en las entidades bancarias.</li> </ul>	<p><b>OPORTUNIDADES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Los habitantes de la parroquia conocen los beneficios de la organización y la apoyan.</li> <li>❖ La Junta Parroquial apoya a estas organizaciones.</li> <li>❖ Las Cooperativas de Ahorro y Crédito que existen en la parroquia no son competencia, porque la caja ofrece un interés sumamente bajo y créditos rápidos.</li> <li>❖ Los socios de la caja son fieles y colaboran para su desarrollo.</li> <li>❖ El sector de mayor crecimiento y eficiencia productiva en el país es el de servicios financieros.</li> <li>❖ Existe una demanda insatisfecha por parte de la competencia.</li> </ul>
<p><b>DEBILIDADES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ No hay organización contable y el tesorero lleva los registros en cuadernos.</li> <li>❖ Falta identificar una estructura organizacional idónea para la consecución de las metas y objetivos.</li> <li>❖ Escasa promoción del servicio que ofrece la caja.</li> <li>❖ No se muestra de manera clara que exista un compromiso generalizado de las socias en el desarrollo y fortalecimiento de las actividades de manejo y funcionamiento de la caja.</li> <li>❖ No hay una nivelación adecuada de conocimientos a fin de desarrollar capacidades, habilidades y destrezas.</li> <li>❖ El analfabetismo y el desconocimiento ha creado desconfianza y recelo, temiendo no poder actuar bien.</li> <li>❖ A los socios no se les ha brindado en ninguna área capacitaciones por parte de la organización, en las actividades que han participado son más en las mingas comunitarias como un trabajo cooperativo.</li> <li>❖ Una mínima parte de los socios no tienen interés en capacitarse.</li> <li>❖ Actualmente la directiva no está bien organizada.</li> </ul>	<p><b>AMENAZAS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Alto nivel de inestabilidad política y económica en el Ecuador.</li> <li>❖ Existen otras cajas organizadas en la parroquia que brindan el mismo servicio.</li> <li>❖ La crisis económica genera que disminuyan los ingresos de las personas y éstas se vean en la necesidad de salirse de la caja.</li> <li>❖ Existen personas que todavía confían en las instituciones financieras.</li> <li>❖ Las organizaciones no cuentan con el apoyo de instituciones sociales que capaciten a sus integrantes.</li> </ul>

**FUENTE:** Investigación Directa

**ELABORADO POR:** Doris Cárdenas

**CUADRO N° 22MATRIZ DE IMPACTO INTERNO**

N°	PROBLEMA	FORTALEZAS			DEBILIDADES			IMPACTO		
		A	M	B	A	M	B	A	M	B
1	El interés de la caja es el más bajo a comparación de otras cajas existentes.	X						5		
2	Las cuotas a pagar son cómodas.	X						5		
3	Cada vez existen más personas interesadas en asociarse.	X						5		
4	El tesorero tiene conocimientos de contabilidad.	X						5		
5	Los socios realizan los pagos puntualmente.	X						5		
6	Los integrantes de la caja son unidos y ayudan a alcanzar el éxito y el bien común.		X						3	
7	La mayoría de los socios están interesados en recibir capacitación.	X						5		
8	La caja presta una ayuda comunitaria a las personas que no cuentan con garantías para acceder a un crédito formal en las entidades bancarias.	X								
9	No hay organización contable y el tesorero lleva los registros en cuadernos.				X			5		
10	Falta identificar una estructura organizacional idónea para la consecución de las metas y objetivos.				X			5		
11	Escasa promoción del servicio que ofrece la caja.					X			3	
12	No se muestra de manera clara que exista un compromiso generalizado de las socias en el desarrollo y fortalecimiento de las actividades de manejo y funcionamiento de la caja.				X			5		
13	No hay una nivelación adecuada de conocimientos a fin de desarrollar capacidades, habilidades y destrezas.					X			3	
14	El analfabetismo y el desconocimiento han creado desconfianza y recelo, temiendo no poder actuar bien.				X			5		
15	A los socios no se les ha brindado en ninguna área capacitaciones por parte de la organización, en las actividades que han participado son más en las mingas comunitarias como un trabajo cooperativo.				X			5		
16	Una mínima parte de los socios no tienen interés en capacitarse.						X			1
17	Actualmente la directiva no está bien organizada.					X			3	

**FUENTE:** Investigación Directa

**ELABORADO POR:** Doris Cárdenas

**CUADRO N° 23 MATRIZ DE IMPACTO EXTERNO**

N°	PROBLEMA	OPORTUNIDAD			AMENAZA			IMPACTO		
		A	M	B	A	M	B	A	M	B
1	Los habitantes de la parroquia conocen los beneficios de la organización y la apoyan.		X						3	
2	La Junta Parroquial apoya a estas organizaciones.		X						3	
3	Las Cooperativas de Ahorro y Crédito que existen en la parroquia no son competencia, porque la caja ofrece un interés sumamente bajo y créditos rápidos.	X						5		
4	Los socios de la caja son fieles y colaboran para su desarrollo.	X						5		
5	El sector de mayor crecimiento y eficiencia productiva en el país es el de servicios financieros.	X						5		
6	Existe una demanda insatisfecha por parte de la competencia.	X						5		
7	Alto nivel de inestabilidad política y económica en el Ecuador.					X			3	
8	Existen otras cajas organizadas en la parroquia que brindan el mismo servicio.				X			5		
9	La crisis económica genera que disminuyan los ingresos de las personas y éstas se vean en la necesidad de salirse de la caja.				X			5		
10	Existen personas que todavía confían en las instituciones financieras.					X			3	
11	Las organizaciones no cuentan con el apoyo de instituciones sociales que capaciten a sus integrantes.				X				5	

**FUENTE:** Investigación Directa

**ELABORADO POR:** Doris Cárdenas

**CUADRO N° 24 MATRIZ DE APROVECHABILIDAD**

<div>OPORTUNIDADES</div> <div>FORTALEZAS</div>	Apoyo de los habitantes.	Apoyo de la Junta Parroquial.	Las Cooperativas no son competencia.	Los socios de la caja son fieles.	El sector de mayor crecimiento es de servicios financieros.	Existe una demanda insatisfecha por parte de la competencia.	TOTALES
El interés de la caja es el más bajo a comparación de otras cajas existentes.	5	3	5	5	5	5	28
Las cuotas a pagar son cómodas.	5	3	5	5	3	5	26
Cada vez existen más personas interesadas en asociarse.	5	3	3	5	3	5	24
El tesorero tiene conocimientos de contabilidad	3	3	5	5	3	5	24
Los socios realizan los pagos puntualmente.	3	3	5	5	5	5	26
Los integrantes de la caja son unidos y ayudan a alcanzar el éxito y el bien común.	3	3	3	5	5	5	24
La mayoría de los socios están interesados en recibir capacitación.	3	5	3	5	5	5	26
La caja presta una ayuda comunitaria a las personas que no cuentan con garantías para acceder a un crédito.	5	3	3	5	3	5	24
<b>TOTALES</b>	<b>32</b>	<b>28</b>	<b>34</b>	<b>40</b>	<b>32</b>	<b>36</b>	

**FUENTE:** Investigación Directa

**ELABORADO POR:** Doris Cárdenas

**CUADRO N° 25 MATRIZ DE VULNERABILIDAD**

<div>AMENAZAS</div> <div>DEBILIDADES</div>	Alto nivel de inestabilidad política y económica en el país.	Existen otras cajas en la parroquia que brindan el mismo servicio.	Crisis económica genera disminución de ingresos y necesidad de dejar organización.	Existen personas que todavía confían en las instituciones financieras.	No existe apoyo de instituciones sociales que capaciten a los integrantes.	TOTALES
No hay organización contable y el tesorero lleva los registros en cuadernos.	3	5	5	3	5	21
Falta identificar una estructura organizacional idónea.	1	5	5	3	5	19
Escasa promoción del servicio que se ofrece.	3	5	5	5	5	23
No existe un compromiso para el desarrollo y funcionamiento de la caja.	3	5	3	3	3	17
No hay una nivelación adecuada de conocimientos a fin de desarrollar capacidades, habilidades y destrezas.	3	3	5	5	5	21
El analfabetismo y el desconocimiento han creado desconfianza y recelo de sí mismas temiendo no poder actuar bien.	3	3	3	1	5	15
A los socios no se les ha brindado en ninguna área capacitaciones por parte de la organización, en las actividades que han participado son más en las mingas comunitarias como un trabajo cooperativo.	5	5	5	3	5	23
Una mínima parte de los socios no tienen interés en capacitarse.	1	1	1	1	3	7
Actualmente la directiva no está bien organizada.	3	5	3	3	5	19
<b>TOTALES</b>	<b>25</b>	<b>37</b>	<b>35</b>	<b>27</b>	<b>41</b>	

**FUENTE:** Investigación Directa

**ELABORADO POR:** Doris Cárdenas

**CUADRO N° 26 MATRIZ DE ESTRATEGIAS CLAVE**

<b>CAJA DE AHORRO Y CRÉDITO 24 DE JULIO</b>		
<b>ANÁLISIS FODA</b>	<b>FORTALEZAS</b> <b>F1.</b> El interés de la caja es el más bajo a comparación de otras cajas existentes. <b>F2.</b> Las cuotas a pagar son cómodas. <b>F3.</b> Los socios realizan los pagos puntualmente. <b>F4.</b> Cada vez existen más personas interesadas en asociarse.	<b>DEBILIDADES</b> <b>D1.</b> No hay organización contable y el tesorero lleva los registros en cuadernos. <b>D2.</b> Falta identificar una estructura organizacional idónea. <b>D3.</b> Escasa publicidad del servicio. <b>D4.</b> No hay una nivelación adecuada de conocimientos a fin de desarrollar capacidades. <b>D5.</b> Los socios no han recibido capacitación por parte de la organización.
<b>OPORTUNIDADES</b> <b>O1.</b> Los habitantes conocen la organización y la apoyan. <b>O2.</b> Las Cooperativas no son competencia. <b>O3.</b> Los socios de la caja son fieles. <b>O4.</b> Existe una demanda insatisfecha por parte de la competencia.	<b>ESTRATEGIAS FO</b> <b>F1O1.</b> Captación de nuevos socios. <b>F1O3.</b> Mantener la satisfacción del cliente. <b>F4O4.</b> Buscar nuevos segmentos de mercado. <b>F4O2.</b> Buscar servicios complementarios a ofrecer.	<b>ESTRATEGIAS DO</b> <b>D1O1.</b> Aprovechar el apoyo de la comunidad y la población para mejorar el servicio que ofrece la caja. <b>D3O2.</b> Ofrecer el servicio a las personas que no lo conocen, dando a conocer sus beneficios y el bajo interés que ofrece a sus clientes, mediante hojas volantes, charlas, etc. <b>D3O4.</b> Dar a conocer el servicio por parte de los socios a otras personas, para que la población tenga acceso a los servicios.
<b>AMENAZAS</b> <b>A1.</b> Existen otras cajas en la parroquia que brindan el mismo servicio. <b>A2.</b> La crisis económica genera disminución de ingresos y la necesidad de salirse de la organización. <b>A3.</b> Existen personas que todavía confían en las instituciones financieras <b>A4.</b> No existe apoyo de instituciones sociales que capaciten a los integrantes.	<b>ESTRATEGIAS FA</b> <b>F1A1.</b> Lograr mantenerse en el mercado ante la presencia de otras cajas, identificándonos por el buen trato al cliente. <b>F2A2.</b> Mantener el acceso al servicio e irlo mejorando con capacitaciones permanentes, de manera que los pobladores se interesen y busquen ingresar a la organización. <b>F4A1.</b> Desarrollar programas, charlas, capacitaciones, etc. que ayuden al desarrollo de la organización, de modo que nuestra caja sobresalga de las demás que existen en la parroquia. <b>F2A3.</b> Dar a conocer los servicios que ofrecemos para captar los clientes de las cooperativas.	<b>ESTRATEGIAS DA</b> <b>D3A3.</b> Hacer eco nuestra mejor estrategia, el bajo interés para los socios, de esta manera preferirán nuestro servicio ante la competencia. <b>D2A4.</b> Desarrollar alianzas con instituciones que nos ayuden con capacitaciones y de esta manera mejorar la organización administrativa de la caja, ya que es necesaria la asignación de un líder que guíe hacia el bien común. <b>D4A4.</b> Buscar formas de financiamiento, ya sea en la parroquia o fuera de ella para capacitar a los socios. <b>D1A1.</b> Implantar la propuesta contable y administrativa para mejorar y dar un valor agregado al servicio, que se diferencie de las otras cajas ya existentes.

**FUENTE:** Investigación Directa

**ELABORADO POR:** Doris Cárdenas



Para determinar las acciones estratégicas que la empresa perseguirá, debemos emplear la Matriz de Estrategias Clave FO, FA, DO y DA.

**FO:** FORTALEZAS-OPORTUNIDADES: Aquellas que aprovechando las oportunidades permiten potenciar las fortalezas de la organización.

**FA:** FORTALEZAS-AMENAZAS: Podemos disminuir las amenazas al tiempo que se aprovechan las fortalezas.

**DO:** DEBILIDADES-OPORTUNIDADES: Se pretende disminuir las debilidades aprovechando las oportunidades que brinda el entorno general y el sector mismo.

**DA:** DEBILIDADES-AMENAZAS: Son estrategias de contingencia que se formulan para minimizar las debilidades internas a la vez que buscamos disminuir las amenazas externas obviamente.

#### **4.6. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL**

*“Una estructura organizacional se refiere a la manera en que se dividen, agrupan, organizan y coordinan las actividades de la empresa mediante la elaboración de organigramas”<sup>21</sup>.*

Los Organigramas son la presentación gráfica de la estructura de una organización, es donde se pone de manifiesto la relación formal existente entre las diversas unidades que la integran, sus principales funciones, los canales de supervisión y la autoridad relativa de cada cargo.

El objetivo de los organigramas es representar la estructura administrativa de una organización, aunque esté en forma esquemática e incompleta.

Los organigramas de una empresa revelan:

- ✓ La división de funciones.
- ✓ Los niveles jerárquicos.

---

<sup>21</sup>[http://html.rincondelvago.com/organizacion\\_concepto-estructura-y-diseno.html](http://html.rincondelvago.com/organizacion_concepto-estructura-y-diseno.html)

- ✓ Las líneas de autoridad y responsabilidad.
- ✓ Los canales formales de comunicación.
- ✓ Los jefes de cada grupo de empleados, trabajadores, etc.
- ✓ Las relaciones existentes entre los diversos puestos de la empresa y en cada departamento o sección.

Para la preparación de un organigrama se debe tomar en cuenta los siguientes pasos:

1. Elaborar una lista de funciones que cumple la empresa.
2. Clasificar las funciones por áreas.
3. Agrupar las áreas por unidades funcionales.
4. Realizar un diseño preliminar del organigrama con grandes áreas funcionales para ser estudiadas y analizadas con los representantes de la empresa.

La organización tendrá una serie de recursos materiales y humanos, gracias a los cuales se podrá llevar a cabo las tareas necesarias para cumplir nuestros objetivos, lo que hace imprescindible una buena coordinación y organización de todos los elementos y recursos de la caja.

La estructura organizacional de una Caja de Ahorro es clara y definida, lo que permite y facilita la realización y cumplimiento de las funciones atribuidas y de las actividades que deben desarrollar cada uno de sus miembros.

#### **4.6.1. ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL**

*“Representa el esquema básico de una organización, la cual permite conocer de una manera objetiva sus partes integrantes, es decir sus unidades administrativas y la relación de dependencia que existe entre ellos”<sup>22</sup>.*

El organigrama estructural es importante porque suministra información detallada de las unidades de la organización y permite conocer la jerarquía y la responsabilidad. Las unidades que conforman el organigrama deben ubicarse en orden jerárquico, desde la máxima autoridad, quien tiene la mayor responsabilidad administrativa y

---

<sup>22</sup> VÁSQUEZ, Víctor Hugo. Organización Aplicada. 2º edición. Gráficas Vásquez. Pág. 219.

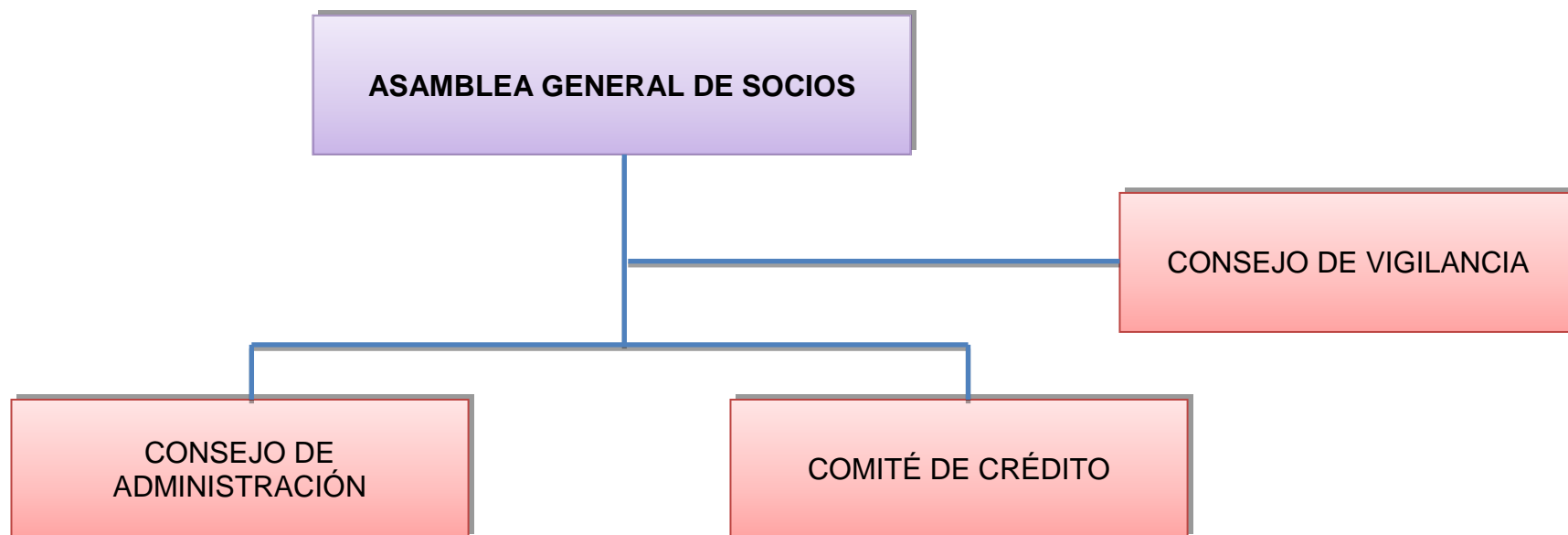
luego hacia abajo se irán ubicando las de menor jerarquía y menor responsabilidad, especificando quién depende de la anterior y qué función desempeña. Las posiciones de igual responsabilidad administrativa deben aparecer en un mismo nivel.

Para que la caja se proyecte con una buena imagen hacia los socios, ésta debe contar con una estructura administrativa básica, que simplifique su organización interna e identifique los diferentes niveles jerárquicos, las unidades administrativas que la conforman y qué departamento dependerá el uno del otro.

La estructura organizacional de la Caja de Ahorro y Crédito es básica, pero está diseñada para lograr el cumplimiento pleno de la misión institucional.

A continuación se presenta la estructura propuesta para la caja y posteriormente las funciones de cada área en forma específica.

**GRÁFICO N° 16 ORGANIGRAMA PROPUESTO PARA LA CAJA DE AHORRO Y CRÉDITO 24 DE JULIO**



**FUENTE:** Investigación Directa

**ELABORADO POR:** Doris Cárdenas

#### 4.6.2. ORGANIGRAMA FUNCIONAL

*“Los organigramas funcionales son aquellos que identifican las funciones que tiene que cumplir cada unidad, según su orden jerárquico”<sup>23</sup>.*

El organigrama funcional parte del organigrama estructural y a nivel de cada unidad administrativa se detalla las funciones principales básicas. Al detallar las funciones se inicia por las más importantes y luego se registran aquellas de menor trascendencia. En este tipo de organigrama se determina que es lo que se hace, pero no como se hace.

El organigrama funcional es importante porque permite conocer la función que cumple cada departamento, y las funciones que deben desempeñar cada uno de sus integrantes, para la ejecución de los objetivos organizacionales.

Además es de gran utilidad para capacitar al personal y presentar a la organización en forma general.

Entre las ventajas de un organigrama funcional están:

- ✓ Facilita el trabajo de cada departamento, pues las personas comparten el mismo lenguaje y la misma especialidad funcional.
- ✓ Los costos operacionales son más bajos que en cualquier otra alternativa estructural porque las personas trabajan en el mismo tipo de tarea y la carga de trabajo puede ser equilibrada cuando la demanda cae o aumenta.
- ✓ Reduce la duplicidad de equipo y esfuerzo.

Entre las desventajas de una estructura funcional están:

- ✓ Las personas se preocupan más por el trabajo de su unidad que del servicio o producto en general que se presta o vende.
- ✓ Las personas que realizan diferentes funciones se encontrarán separadas unas de otras, afectando la coordinación que fluye de una función a otra.

---

<sup>23</sup>[http://html.rincondelvago.com/organigramas\\_1.html](http://html.rincondelvago.com/organigramas_1.html)

#### **4.6.3. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES**

La descripción de funciones es el detalle de todas las operaciones de cada uno de los miembros de la organización, que según su puesto de trabajo deben desempeñar para poder cumplir con los objetivos organizacionales.

Consiste en que los miembros de la organización se comprometan a cumplir las funciones en cada departamento según su especialización; de esta manera desempeñarán eficientemente las actividades de la organización.

El objetivo de la descripción de funciones es el de definir de una manera clara y sencilla las tareas que se van a realizar en un determinado puesto y los factores que son necesarios para llevarlas a cabo con éxito.

Tal es su importancia, que debería considerarse como un método fundamental y básico para cualquier organización.

A continuación se describe las funciones de cada miembro de la organización:

##### **a) ASAMBLEA GENERAL**

La Asamblea General de la Caja de Ahorro y Crédito 24 de Julio es su máximo organismo y estará integrada por todos los socios reunidos previa convocatoria.

##### **Corresponde a la Asamblea General las siguientes atribuciones:**

- ✓ Reunirse por lo menos una vez cada año en Asamblea General Ordinaria, dentro de los dos primeros meses y, extraordinariamente, por resolución del Consejo de Administración o a pedido del treinta por ciento de los socios, previa convocatoria que se efectuará con 48 horas de anticipación.
- ✓ Designar cada dos años en sesión de Asamblea General Ordinaria, a los miembros del Consejo de Administración.
- ✓ Hacer sugerencias sobre el plan anual de actividades y su financiamiento.
- ✓ Autorizar contratos y egresos que no sean por préstamos.
- ✓ Remover con justa causa a los miembros del Consejo de Administración.

- ✓ Designar comisiones permanentes y especiales.
- ✓ Resolver la expulsión del socio, cuando haya sido conocida por apelación, si la falta lo amerita.
- ✓ Resolver, en última instancia, sobre las sanciones que impusiera el Consejo de Administración a los socios.
- ✓ Aprobar y reformar el Estatuto de la Caja de Ahorro y Crédito. (ANEXO N°9)
- ✓ Resolver sobre todo aquello que no estuviera contemplado en el estatuto.

## **b) CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN**

El Consejo de Administración será designado por la Asamblea General, y estará integrado por:

- Un Presidente
- Un Tesorero
- Un Secretario
- Un Vocal

Todos los miembros del Consejo de Administración deberán tener necesariamente la calidad de socios de la Caja de Ahorro.

### **Corresponde al Consejo de Administración:**

- ✓ Expedir los reglamentos que fueren necesarios.
- ✓ Cumplir y hacer cumplir el Estatuto, los Reglamentos y Resoluciones de la Asamblea General.
- ✓ Elaborar Proyectos de reformas al estatuto.
- ✓ Dirigir la administración de la entidad.
- ✓ Preparar el plan de actividades y el presupuesto anual de la Caja de Ahorro y Crédito.
- ✓ Aprobar los informes mensuales de Tesorería.
- ✓ Sesionar ordinariamente por lo menos una vez al mes y extraordinariamente cuando las circunstancias lo ameriten.

- ✓ Fijar la tasa de interés activa y pasiva de las operaciones. La activa en enero de cada año o cuando sea necesario y la pasiva una vez conocidos los resultados del ejercicio.
- ✓ Sancionar el incumplimiento de los socios, quienes ejercerán su derecho de defensa y apelación.

**Dentro de las atribuciones del Presidente se encuentran las siguientes:**

- ✓ Representar legal, judicial y extrajudicialmente, a la Caja de Ahorro y Crédito.
- ✓ Convocar y presidir las sesiones de Asamblea General y del Consejo de Administración.
- ✓ Cumplir y hacer cumplir las resoluciones de la Asamblea General y del Consejo de Administración.
- ✓ Controlar que la contabilidad se lleve legalmente, sirviéndose de un asesor técnico si el caso amerita.
- ✓ Autorizar con su firma y la del Tesorero, los egresos, documentos bancarios y obligaciones que asuma la Caja de Ahorro y Crédito.
- ✓ Presidir el Comité de Crédito.
- ✓ Presentar a la Asamblea General, anualmente, un informe de las actividades del Consejo de Administración.
- ✓ Las demás atribuciones que le otorgue el Estatuto, la Asamblea General y el Consejo de Administración.

**Corresponde al Tesorero:**

- ✓ Recaudar los fondos de la Caja de Ahorro y Crédito y manejarlos con autorización del Consejo de Administración y el Presidente.
- ✓ Suscribir con el Presidente los egresos, documentos bancarios y obligaciones que asuma la Caja de Ahorro y Crédito.
- ✓ Ser depositario de los bienes de la entidad y llevar el inventario de los mismos.
- ✓ Presentar los informes sobre el movimiento económico y financiero al Consejo de Administración y a la Asamblea General.
- ✓ Actuar como secretario del Comité de Crédito.
- ✓ Presentar una caución que será fijada por el Consejo de Administración de la Caja de Ahorro.



- ✓ En caso de renuncia o inhabilidad del tesorero, el Presidente convocará a Asamblea General extraordinaria en el plazo máximo de ocho días para el nuevo nombramiento.

#### **Corresponde al Secretario:**

- ✓ Llevar los libros de actas de Asamblea General y de Consejo de Administración.
- ✓ Mantener la correspondencia al día.
- ✓ Legalizar con su firma las actas, documentos comunicaciones.
- ✓ Organizar y conservar el archivo de la caja.
- ✓ Citar a las sesiones de Asamblea General y del Consejo de Administración, conjuntamente con el Presidente.
- ✓ Emitir los informes que le soliciten.

#### **c) CONSEJO DE VIGILANCIA**

Es el organismo encargado de controlar las actividades administrativas y financieras de la Caja de Ahorro y Crédito. Estará integrado por tres miembros, nombrados por la Asamblea General por un período de dos años, pudiendo ser reelegidos hasta por dos períodos consecutivos.

El Consejo de Vigilancia se reunirá dentro de la primera semana después de su elección y se elegirá de su seno un Director, un secretario y un vocal; sesionará ordinariamente una vez por mes y extraordinariamente, las veces que las circunstancias lo ameriten. Las decisiones se tomarán por unanimidad.

#### **d) COMITÉ DE CRÉDITO**

El Comité de Crédito estará integrado por el Presidente de la Caja de Ahorro y Crédito, quien actuará como Director; el Tesorero quien actuará como Secretario y un vocal, elegido por el Consejo de Administración.

Será el encargado de estudiar, aprobar o rechazar las solicitudes de crédito de acuerdo con los reglamentos. Se reunirá ordinariamente cada quince días y extraordinariamente cuando lo crea necesario.

## 4.7. DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

El Direccionamiento Estratégico servirá de marco de referencia para el análisis de la situación actual de la organización tanto internamente como frente a su entorno.

Pretende alcanzar una situación futura planeada, para lo cual se plantean metas, objetivos, principios, estrategias claras, reales y alcanzables que sirven como base para enrumbar a la organización hacia la situación futura planteada inicialmente.

*“Es importante para cualquier empresa contar con un Direccionamiento Estratégico porque proporciona el marco teórico para la acción que se halla en la mentalidad de la organización y sus empleados, lo cual permite que los gerentes y otros individuos evalúen en forma similar las situaciones estratégicas, analicen las alternativas con un lenguaje común y decidan sobre las acciones (con base en un conjunto de opiniones y valores compartidos), que se deben emprender en un período razonable”<sup>24</sup>.*

Permite a los gerentes tener un entendimiento total de los factores internos y externos que influyen en su entorno, para poder encaminar positivamente a la organización, adaptándose rápidamente a los cambios que se presenten en la organización, frenando los impactos negativos que estos puedan tener para la organización.

### 4.7.1. MISIÓN

La misión es la declaración de la razón de ser de la empresa u organización, de tal manera que guíe e inspire permanentemente a los miembros de la organización en la ejecución de las actividades de corto, mediano y largo plazo. Es la razón de ser de la empresa, el código genético de la organización.

*“Contribuir al desarrollo económico y social de personas emprendedoras de la parroquia y con el apoyo de su recurso humano brindar un servicio solidario de calidad, enfocándose en las necesidades de ahorro e implementando servicios adicionales que demanden sus socios, contribuyendo de esta manera a fortalecer su capacidad de generar ingresos en procura del bienestar individual y familiar”.*

---

<sup>24</sup><http://www.slideshare.net/ekathy80/direccionamiento-estrategico>

#### 4.7.2. VISIÓN

La visión señala rumbo, da dirección, es la cadena o el lazo en la organización que une el presente con el futuro. Es mirarse en el futuro como organización, identificando aquellas características que tendrá en esa situación anhelada y en un plazo previsto para llevar a cabo las acciones necesarias para alcanzar este propósito.

*“Dentro de cinco años ser una alternativa financiera para ayudar a sus asociados a mejorar su calidad de vida, a través de un trabajo eficiente alcanzar la satisfacción de sus socios y el compromiso con la sociedad, mediante servicios de calidad sustentados en los valores institucionales, la capacidad de innovación y el talento humano comprometido, participando así en el adelanto del país”.*

#### 4.7.3. OBJETIVOS INSTITUCIONALES

- Prestar servicios de investigación, capacitación y asesoría técnica en aquellas áreas que contribuyan al desarrollo económico y social del sector.
- Obtener financiamiento para el desarrollo de actividades y proyectos ejecutados o coordinados por la Caja de Ahorro y Crédito.
- Promover un amplio intercambio de información y relaciones con otras instituciones afines.

#### 4.7.4. PRINCIPIOS Y VALORES

*“Los principios están definidos como las creencias que regulan la existencia de las empresas y que a su vez constituyen la norma de vida de la misma, y son el soporte de la vida organizacional”<sup>25</sup>.*

Es importante que los funcionarios y empleados compartan los mismos principios éticos; ya que los proveedores compartirán la misma filosofía.

Los valores tienden a guiar las acciones y los juicios de las personas en diversas situaciones.

---

<sup>25</sup>[http://es.wikipedia.org/wiki/Principio\\_%28%C3%A9tica%29](http://es.wikipedia.org/wiki/Principio_%28%C3%A9tica%29)

Es importante la transmisión de los valores organizacionales para el mantenimiento de una cultura corporativa. Los valores por los que la empresa se guía deben ser apropiados, tomando en cuenta el lugar y las condiciones en las que realiza sus diversas actividades comerciales.

Contar con los más altos principios y valores de integridad en todos los niveles que tiene la empresa es de suma importancia para el desarrollo y crecimiento de la misma.

#### **4.7.4.1. FORMULACIÓN DE PRINCIPIOS**

- Solidaridad: Ayudar a los socios para impulsar el desarrollo y crecimiento, tanto en el ámbito comercial como el empresarial.
- Ética: Se enfoca en valores tales como la honestidad, el respeto y la responsabilidad, protegiendo los intereses de sus asociados.
- Igualdad: Todo individuo tiene el derecho a ingresar a la Caja de Ahorro y Crédito en igualdad de condiciones y a ser aceptado como miembro activo de la misma.
- Respeto: Brindar a los socios la protección de sus capitales en cumplimiento de los principios cooperativistas.

#### **4.7.4.2. FORMULACIÓN DE VALORES PERSONALES**

- Disciplina: Respetar y cumplir los reglamentos y estatutos establecidos en la Caja de Ahorro y Crédito evitando riesgos y brindando seguridad a los socios.
- Lealtad: Consecuencia y compromiso con los asociados para el cumplimiento de principios, políticas y decisiones de sus directivos.
- Puntualidad: Es una manera tangible de demostrar respeto hacia los demás y por medio de ello valorar el tiempo de los socios.
- Honestidad: Compromiso de respetar la confianza de los socios de la Caja de Ahorro y Crédito para así manifestar la integridad de la institución.
- Responsabilidad: Cumpliendo en forma oportuna y puntual la respuesta de nuestras acciones.

#### **4.7.4.3. FORMULACIÓN DE VALORES INSTITUCIONALES**

- Compromiso: En virtud de que nos identificamos con la institución y hacemos nuestra sus metas y objetivos.
- Calidad: El cliente es el jefe, la calidad en el servicio es nuestro trabajo y el valor del dinero es nuestra meta.
- Eficiencia: Utilizar los recursos al máximo, no desperdiciar nada y solo realizar lo que podemos hacer mejor.
- Trabajo en Equipo: Consideramos de importancia las expectativas personales de los miembros integrantes de cada una de las áreas de la organización.

#### **4.7.5. OBJETIVOS**

##### **4.7.5.1. OBJETIVO GENERAL**

Diseñar un plan de mejora administrativo y contable eficiente y eficaz, y de esta manera lograr que el servicio que presta la caja de ahorro y crédito cumpla con las expectativas del cliente.

##### **4.7.5.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Promover el desarrollo socioeconómico de los socios de la Caja de Ahorro y Crédito 24 de Julio mediante la prestación de servicios financieros y fomento del ahorro.
- Promover el desarrollo organizativo, la capacitación y otros beneficios económicos y sociales.
- Fomentar la vinculación, el acercamiento, la cooperación y la solidaridad entre sus miembros.
- Mejorar los procesos operativos de acceso a créditos y de control de la Caja de Ahorro y Crédito.
- Establecer adecuadamente las funciones que desarrollará el personal de la Caja de Ahorro y Crédito, mediante la estructuración del organigrama, dando a conocer las líneas de coordinación y los procesos que se deben cumplir para brindar un servicio de calidad.

#### **4.7.6. POLÍTICAS DE CRÉDITO Y RECUPERACIÓN**

Las políticas son lineamientos de carácter general, guías que orientan a la gerencia a tomar decisiones coherentes, éstas se cumplirán para lograr la obtención de los objetivos propuestos por la organización.

Es importante que todas las empresas establezcan políticas para el procesamiento y registro de las transacciones financieras. Estas políticas serán obligatorias y regularán el cumplimiento de las actividades, teniendo como finalidad el logro de resultados a corto, mediano y largo plazo, y encaminadas a la obtención de los objetivos establecidos.

Es importante tanto para el personal de la Caja de Ahorro y Crédito 24 de Julio como para sus clientes contar con políticas claras y uniformes para la concesión de los créditos y la recuperación de los mismos.

##### **4.7.6.1. POLÍTICAS DE CRÉDITO**

Constituyen los mecanismos que facilitan la determinación de la capacidad de pago del cliente, indispensables para definir las condiciones del crédito, en aspectos como: monto, destino, plazo, entre otros. De igual manera, estos mecanismos facilitan el análisis, discusión, calificación y aprobación de las diversas solicitudes de crédito, bajo criterios de productividad y minimización y diversificación del riesgo.

##### **✓ RESPECTO DEL MONTO**

En este aspecto la Caja de Ahorro y Crédito 24 de Julio ha definido que el monto máximo para créditos en el primer año será de mil dólares, valores que se entregarán una vez cumplidos los requisitos en cuanto a presentación de documentos y garantías, verificación de los datos presentados por el cliente y analizada la capacidad de pago.

#### ✓ **DESTINO DEL CRÉDITO**

La institución deberá asegurarse que los Microcréditos que se concedan sean destinados a la inversión en actividades productivas.

#### ✓ **PLAZO DEL PRÉSTAMO**

Si bien, la Caja de Ahorro y Crédito 24 de Julio establece un plazo máximo de 24 meses para los créditos, éstos pueden variar, a menor monto menor plazo, así como también dependerán de la capacidad de pago del cliente. Sin embargo, aun cuando se estudie estas alternativas, los plazos no superarán los máximos establecidos, arriba mencionados.

#### ✓ **VALOR DE LA CUOTA**

Los créditos serán amortizables y se cancelarán en cuotas fijas mensuales, detalladas en la tabla de amortización entregada al cliente al momento de la aprobación del crédito. El asesor podrá realizar una simulación previa con el cliente a fin de que ambos conozcan los valores a pagarse posteriormente.

#### **4.7.6.2. POLÍTICAS DE RECUPERACIÓN DE CARTERA**

Es indispensable conocer las acciones que va a tomar la Caja de Ahorro como medidas preventivas y de control posterior al vencimiento de una cuota de pago. El procedimiento a seguir será estandarizado para la recuperación de cartera, adoptando un proceso que permita lograr mayor efectividad y eficiencia en las gestiones de cobranza.

Las acciones de recuperación de préstamos morosos son prioritarias, por tanto una rápida e inmediata intervención es imperativa. Las visitas personales e inmediatas son un factor importante para enviar al cliente el mensaje de que estamos pendientes de su comportamiento.

Para cumplir con lo mencionado se plantean los siguientes pasos:

1. Es preciso señalar, en primer lugar, que será el asesor de crédito el responsable directo de la recuperación de su cartera, por lo tanto deberá realizar las visitas necesarias a fin de cumplir con el seguimiento del crédito y poder tomar acciones preventivas oportunamente.
2. Se deberá incentivar el pago puntual de las obligaciones que los clientes contraigan, resaltando la serie de ventajas a las que pueden acceder cuando cumplen con sus obligaciones a tiempo, como la renovación inmediata de su crédito, un posible aumento en el monto del préstamo siguiente de acuerdo con su capacidad de pago, etc.
3. En caso de retraso en el pago de las cuotas, se deberá determinar la causa del incumplimiento, es decir, si se debe a falta de capacidad de pago o falta de voluntad para hacerlo.
4. Se negociará un acuerdo inicial de pago, de manera verbal con el cliente moroso.
5. Dentro de los acuerdos alcanzados con el cliente en mora, debe prevalecer el criterio del interés institucional para no verse perjudicado con arreglos que pudieran ser adversos, conjugando el criterio de la racionalidad en la capacidad del cliente para pagar su deuda con plazos y condiciones razonables.
6. Se entregarán las notificaciones respectivas tanto al deudor como al garante (de haberlo) y mantener al tanto de las negociaciones con el deudor al garante.
7. Deberán elaborarse diariamente los informes respectivos para el Comité de Crédito sobre las gestiones de recuperación que se estén efectuando y se plantearán las propuestas de reestructuración para todas las operaciones en mora.



8. El Comité de Crédito una vez revisadas las propuestas, de ser aceptadas, suscribirá los respectivos compromisos de pago con los clientes en mora.
9. Finalmente, una política adoptada por la Caja de Ahorro y Crédito es que los pagos a terceros por la actividad que ésta desarrolla inferiores a \$20.00 los realizará del fondo que posee, es decir en efectivo, y los mayores a \$20.00 los realizará con cheque.

Todas las políticas deben ser respetadas y cumplidas fielmente a fin de garantizar un adecuado manejo de los recursos de la organización y la recuperación oportuna y segura de los créditos concedidos.

#### **4.7.7. ESTRATEGIAS**

Las siguientes estrategias están orientadas a fortalecer la institución y promover el desarrollo de los socios y la comunidad con servicios de calidad.

##### **❖ Consolidación de la organización**

Mediante conferencias, donde los grupos puedan visualizar de manera tangible las ventajas de trabajar con la Caja de Ahorro y Crédito 24 de Julio.

##### **❖ Atención personalizada**

Utilizando un trato agradable y en un ambiente de camaradería. El personal de la Caja de Ahorro y Crédito debe comprender que “el cliente es lo más importante”, en este sentido, debe ser atendido a la mayor brevedad posible y satisfaciendo plenamente sus expectativas, evitándole tiempos y costos innecesarios.

##### **❖ Confianza en la organización**

La institución tomará las debidas precauciones para que los recursos que se reciban sean debidamente cuidados y garantizados para su devolución.

##### **❖ Material publicitario**

Mediante la reproducción de trípticos y hojas volantes que indiquen de manera sintética los servicios que se prestan.

### **Uso de medios masivos de comunicación**

En la zona de influencia de la Caja de Ahorro y Crédito, la radio es el medio que más se usa, consecuentemente, se realizarán cuñas radiales para que, con el uso de un lenguaje fácil de asimilar para la ciudadanía, se pueda comunicar e invitar a ser parte de este sueño.

### **❖ Mejorar la competitividad de la institución**

Que exige la innovación, desarrollo y diversificación de los servicios financieros, la excelencia en los procedimientos administrativos y la atención a los socios, aspectos que sin duda, permitirán consolidar el crecimiento de las captaciones y colocaciones y ser más atractivos para el mercado.

Las acciones que se proponen en este punto son:

- Innovar, desarrollar y diversificar los servicios financieros en función de la demanda.
- Fortalecer las alianzas estratégicas institucionales.

### **❖ Mejorar la eficiencia institucional**

Tanto en los niveles de gestión administrativos como financieros, esto exige la profesionalización o especialización institucional.

Las acciones que se proponen son:

- Adecuar técnica y físicamente a la institución para garantizar la excelencia en la atención al cliente.
- Desarrollar un programa de capacitación permanente para funcionarios y empleados.

### **❖ Estrategia de Gestión de Riesgos**

Orientado a prever los riesgos crediticios, como base para garantizar y potencializar la competitividad y la sostenibilidad institucional.

En torno a esto, es necesario consolidar las siguientes acciones:

- Implementar un sistema de evaluación de desempeño institucional por áreas y un monitoreo periódico.
- Fortalecer el área legal y de recuperación de cartera.

Las estrategias planteadas tienen como finalidad lograr los niveles de posicionamiento de la Caja de Ahorro y Crédito 24 de Julio, de manera tal que en el corto plazo se convierta en una institución de prestigio en función del excelente servicio que presta.

#### **4.7.8. PLAN OPERATIVO ANUAL (POA)**

Para que una empresa funcione correctamente es necesario que se estructure el cronograma de actividades a lo largo del tiempo, ya que permitirá optimizar recursos y organizar las actividades de tal manera que ayudará al cumplimiento de los objetivos de la empresa.

*“El POA consiste en diseñar planes específicos a corto plazo para poner en práctica los objetivos y las políticas establecidas para el funcionamiento de la caja.*

*En sí, el POA resume todas las actividades que la empresa debe ejecutar durante el año, tomando en cuenta los logros o resultados y un cronograma por meses o semanas, nombrando también a los responsables directos de cada una de las actividades que se van a ejecutar y las observaciones necesarias para precisar alguna actividad”<sup>26</sup>.*

El POA que se propone para la Caja de Ahorro y Crédito 24 de Julio se detalla a continuación:

---

<sup>26</sup>[http://www.sinnexus.com/business\\_intelligence/plan\\_operativo\\_anual.aspx](http://www.sinnexus.com/business_intelligence/plan_operativo_anual.aspx)

**CUADRO N° 27POA AÑO 2012**

**OBJETIVO:** Implementar la propuesta del Plan de Mejora administrativo y contable para la Caja de Ahorro y Crédito 24 de Julio.

ACTIVIDADES	RESPONSABLE	TIEMPO (MESES)												RECURSOS	INDICADORES DE GESTIÓN
		M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	E	F		
Diseño de la propuesta	Proponente													Directiva de la caja	Propuesta lista
Presentación al presidente de la Caja de Ahorros	Proponente													Convocatoria, local, laptop	Aprobación por parte del presidente de la Caja
Difusión a los socios de la Caja de Ahorros	Proponente													Convocatoria, local, laptop	Apoyo y aceptación de los socios
Capacitación	Proponente													Grupo de socios y socias	Personal formado
Conformación de equipos de trabajo	Proponente													Talento Humano	3 equipos de trabajo
Evaluación	Proponente													Formatos	Conocimiento de los resultados de la aplicación de la propuesta
Mejora Continua	Proponente														Identificación de las áreas que necesitan mejora

**FUENTE:** Investigación Directa

**ELABORADO POR:** Doris Cárdenas

**CUADRO N° 28 FASE DE CAPACITACIÓN**

<b>ESTRATEGIA METODOLÓGICA</b>	<b>OBJETIVOS</b>	<b>ACTIVIDADES</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>BENEFICIARIOS</b>	<b>PRESUPUESTO</b>	<b>FECHAS</b>
<b>SEMINARIO TALLER CONTABILIDAD BÁSICA</b>	Capacitar a los socios sobre la temática	- Enviar invitaciones	Proponente	Directivos y socios de la caja	10.00 USD	Junio 13 / 2012
		- Preparar documentos de apoyo	Proponente	Directivos y socios de la caja	50.00 USD	Junio 14 a 18 / 2012
		- Solicitar el local	Proponente	Directivos y socios de la caja		Junio 14/ 2012
		- Preparar material para exposición	Proponente	Directivos y socios de la caja		Junio 14 al 19 / 2012
		- Distribución de material de apoyo	Proponente	Directivos y socios de la caja		Junio 20/ 2012
		- Taller	Proponente	Directivos y socios de la caja	100.00 USD	Junio 20 al 22 / 2012
<b>SEMINARIO TALLER GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b>	Capacitar a los socios sobre la temática	- Enviar invitaciones	Proponente	Directivos y socios de la caja	10.00 USD	Julio 8 /2012
		- Preparar documentos de apoyo	Proponente	Directivos y socios de la caja	60.00 USD	Julio 8/2012
		- Solicitar el local	Proponente	Directivos y socios de la caja		Julio 8/2012
		- Preparar material para exposición	Proponente	Directivos y socios de la caja		Julio 8 al 12 / 2012
		- Distribución de material de apoyo	Proponente	Directivos y socios de la caja		Julio 15 /2012
		- Taller	Proponente	Directivos y socios de la caja	70.0 USD	Julio 16 al 19 /2012

**FUENTE:** Investigación Directa

**ELABORADO POR:** Doris Cárdenas

**CUADRO N° 29 FASE APLICACIÓN DE DOCUMENTOS CONTABLES**

<b>ESTRATEGIA METODOLÓGICA</b>	<b>OBJETIVOS</b>	<b>ACTIVIDADES</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>BENEFICIARIOS</b>	<b>PRESUPUESTO</b>	<b>FECHAS</b>
<b>SOCIALIZACIÓN DE LA PROPUESTA</b>	Exponer la propuesta	- Enviar invitaciones	Proponente	Directivos y socios de la organización	10.00 USD	Agosto 20 / 2012
		- Preparar documentos de apoyo	Proponente	Directivos y socios de la organización	10.00 USD	Agosto 20/ 2012
		- Solicitar el local	Proponente	Directivos y socios de la organización		Agosto 20 / 2012
		- Preparar material para exposición	Proponente	Directivos y socios de la organización		Agosto 10 al 20 / 2012
		- Distribución de material de apoyo	Proponente	Directivos y socios de la organización		Agosto 20 / 2012
		- Taller	Proponente	Directivos y socios de la organización	70.00 USD	Agosto 21 al 22 / 2012
		- Implementación	Proponente	Directivos y socios de la organización		Agosto 24 / 2012

**FUENTE:** Investigación Directa

**ELABORADO POR:** Doris Cárdenas

#### **4.7.8.1. FINANCIAMIENTO DE LOS TALLERES**

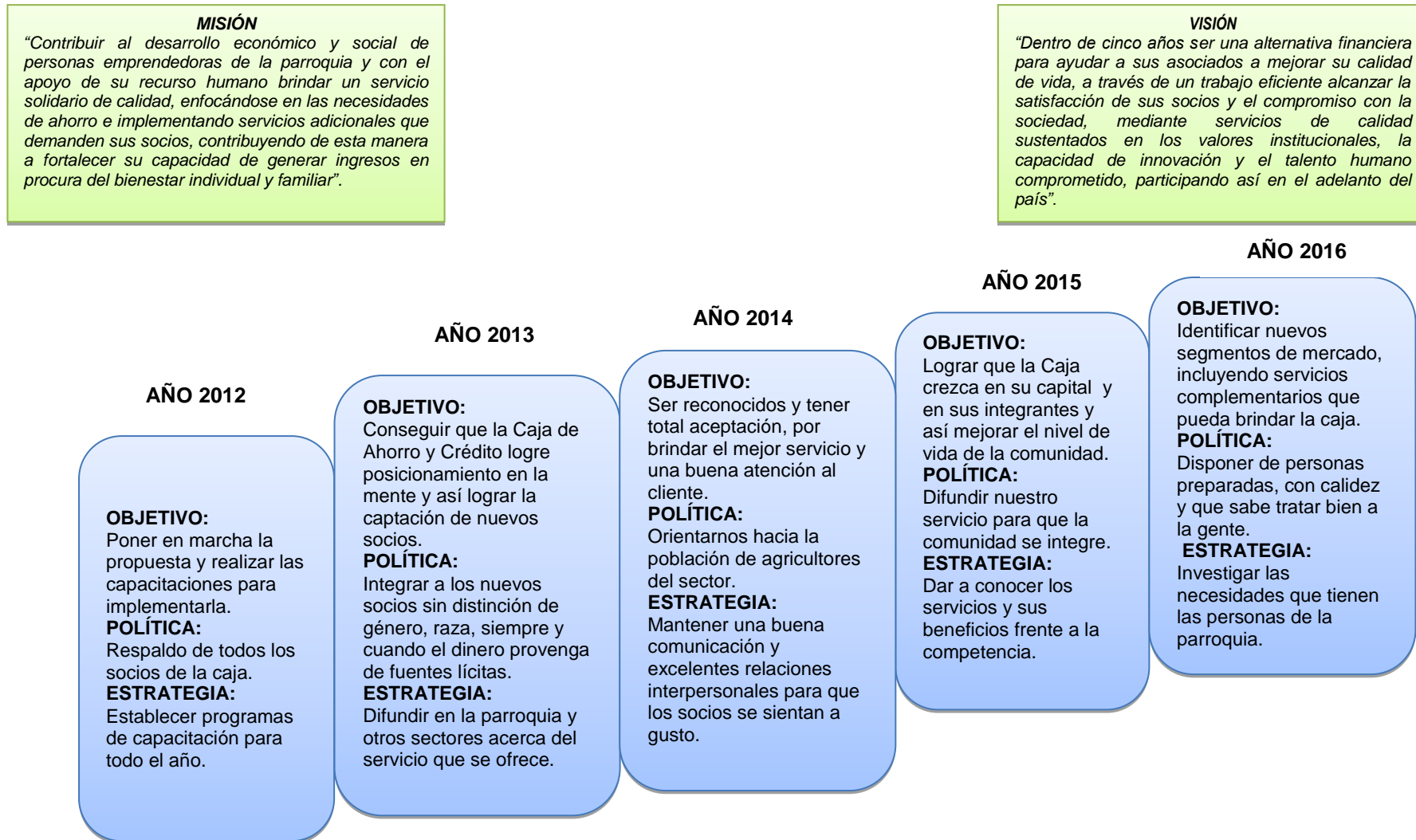
- Se buscará el apoyo de la Junta Parroquial y otras instituciones que nos colaboren para la reproducción del material para los diferentes talleres.
- Para los talleres se tiene previsto que la Junta Parroquial de Puéllaro nos provea del local para cada uno de los eventos ya que el espacio en donde se desarrollan las reuniones de la caja es pequeño para realizar la capacitación.
- El costo de los talleres lo asumirán cada uno de los beneficiarios, utilizando fondos con que cuenta la organización.

#### **4.7.9. MAPA ESTRATÉGICO**

Es la representación gráfica de cómo la empresa en un tiempo determinado va a lograr cumplir su visión, tomando en cuenta la misión, los objetivos, las estrategias y políticas de la empresa.

La figura mostrará detalladamente el Mapa Estratégico de la Caja de Ahorro y Crédito “24 de Julio”, con el propósito de conocer las estrategias y las políticas que se emplearán para alcanzar los objetivos que la organización se ha propuesto.

**GRÁFICO N° 17 MAPA ESTRATÉGICO PARA LA CAJA DE AHORRO Y CRÉDITO “24 DE JULIO”**





## **4.8. IDENTIFICACIÓN Y DEFINICIÓN DE LOS PROCESOS**

Para empezar a identificar los procesos se deben saber que áreas van a existir en la caja e identificarlas de acuerdo a cada uno de los procesos que puede haber en una organización, como son:

- ✓ Procesos Gobernantes o Estratégicos
- ✓ Procesos Agregadores de Valor o Claves
- ✓ Procesos de Apoyo

### **4.8.1. PROCESOS GOBERNANTES**

Es el proceso donde se toman las decisiones sobre el destino de la organización, regula el funcionamiento a través de normas y reglamentos internos, controlan gestión mediante la evaluación de resultados.

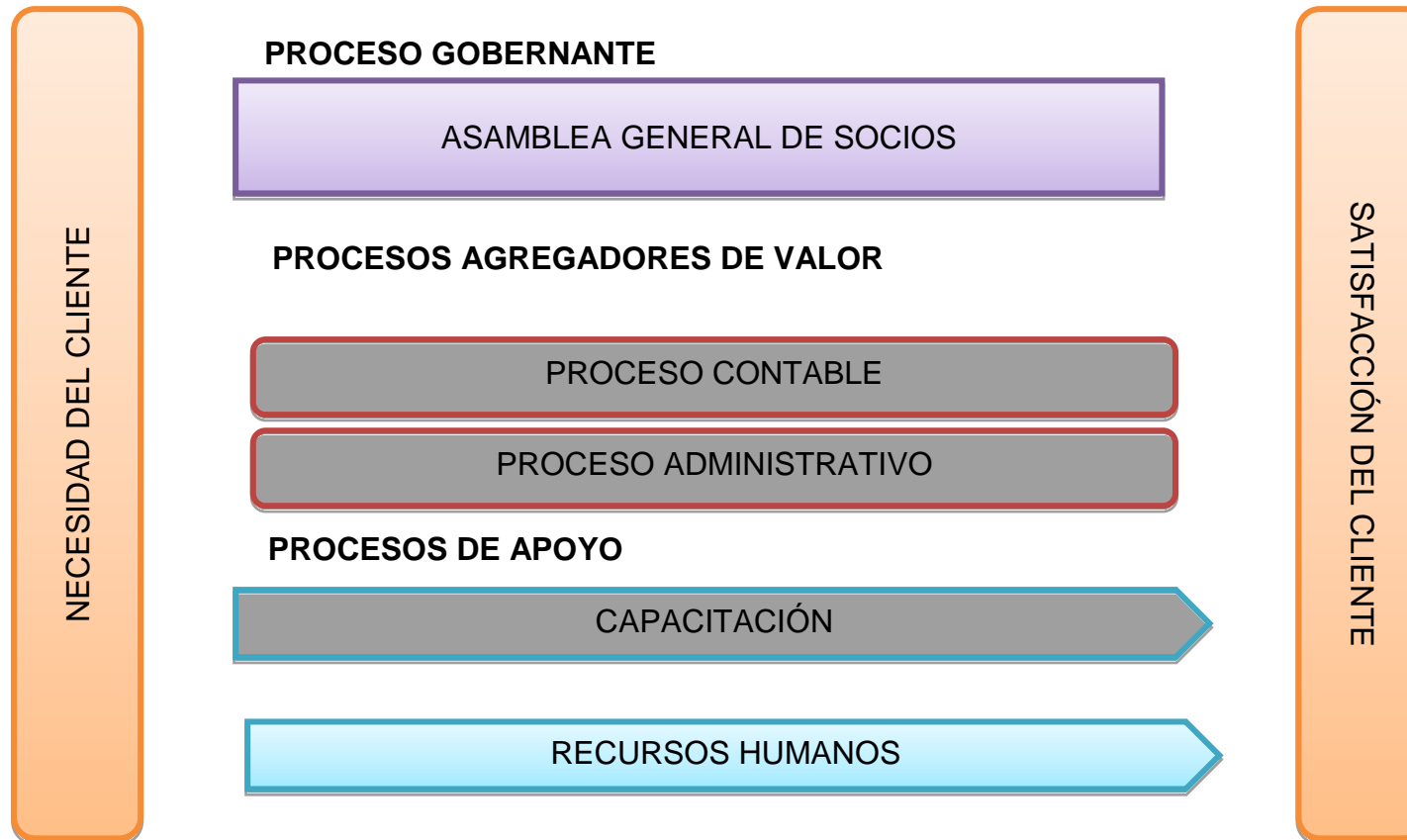
### **4.8.2. PROCESOS AGREGADORES DE VALOR**

Son los procesos donde se realiza la prestación del servicio, para que luego sea puesto en el mercado de acuerdo a las necesidades de los clientes, hecho a través del proceso de comercialización. Los procesos que intervienen en la generación de valor del servicio son: Administración y Contabilidad.

### **4.8.3. PROCESOS DE APOYO**

Son las diferentes unidades que sirven de auxilio logístico para el desarrollo de las actividades que existen en la organización.

GRÁFICO N° 18 MAPA DE PROCESOS DE LA CAJA DE AHORRO Y CRÉDITO 24 DE JULIO



**FUENTE:** Investigación Directa  
**ELABORADO POR:** Doris Cárdenas

#### 4.9. DISEÑO DE LAS CADENAS DE VALOR DE LOS PROCESOS

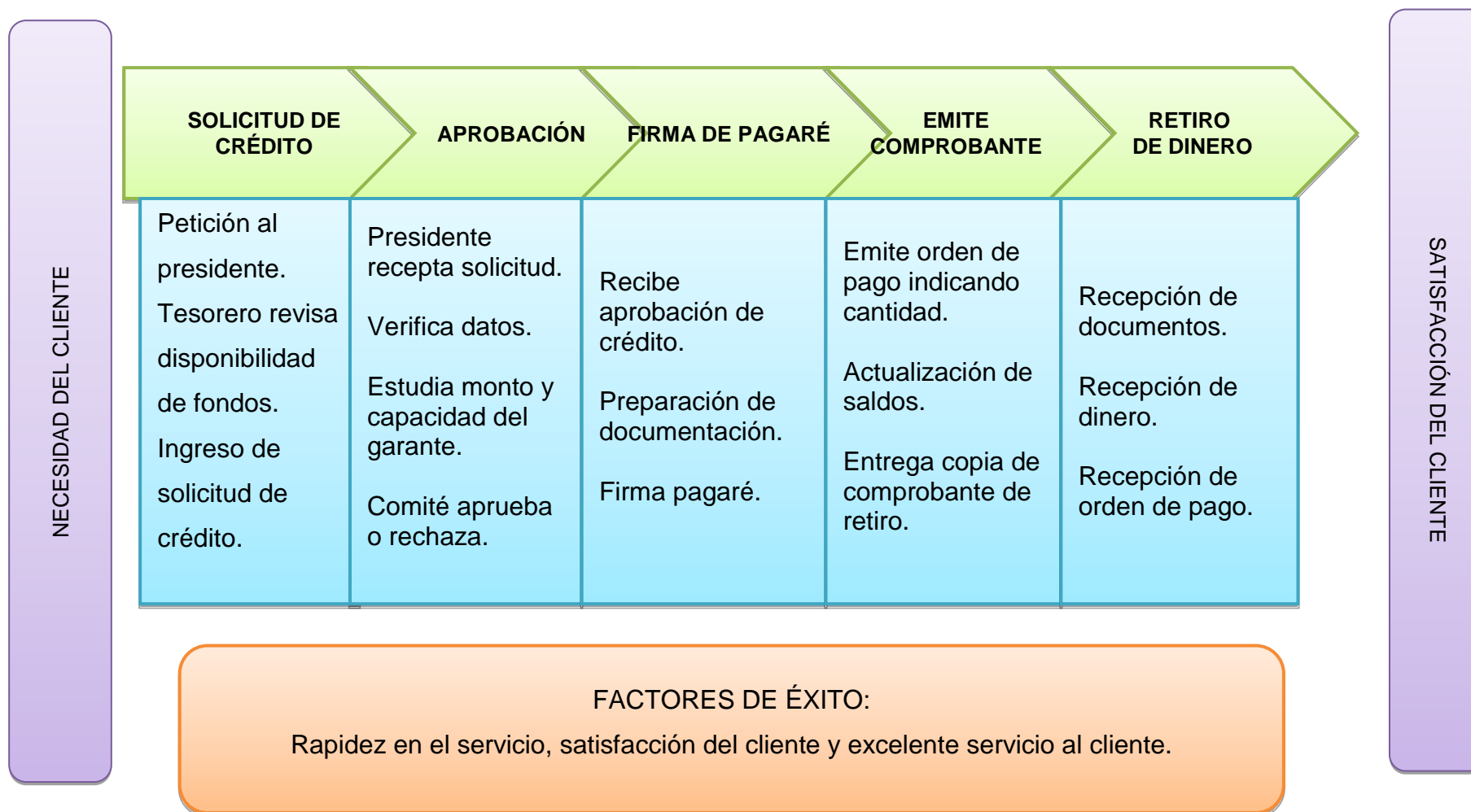
*“La cadena de valor se define como la forma de análisis de la actividad empresarial mediante la cual, descomponemos una empresa en sus partes constitutivas, buscando identificar fuentes de ventaja competitiva generadoras de valor”<sup>27</sup>.*

Para cada uno de los procesos que se mencionaron anteriormente, existe una cadena de valor y se va a detallar a continuación.

---

<sup>27</sup><http://books.google.com.mx/books>

GRÁFICO N° 19 CADENA DE VALOR DEL PROCESO DE CRÉDITO



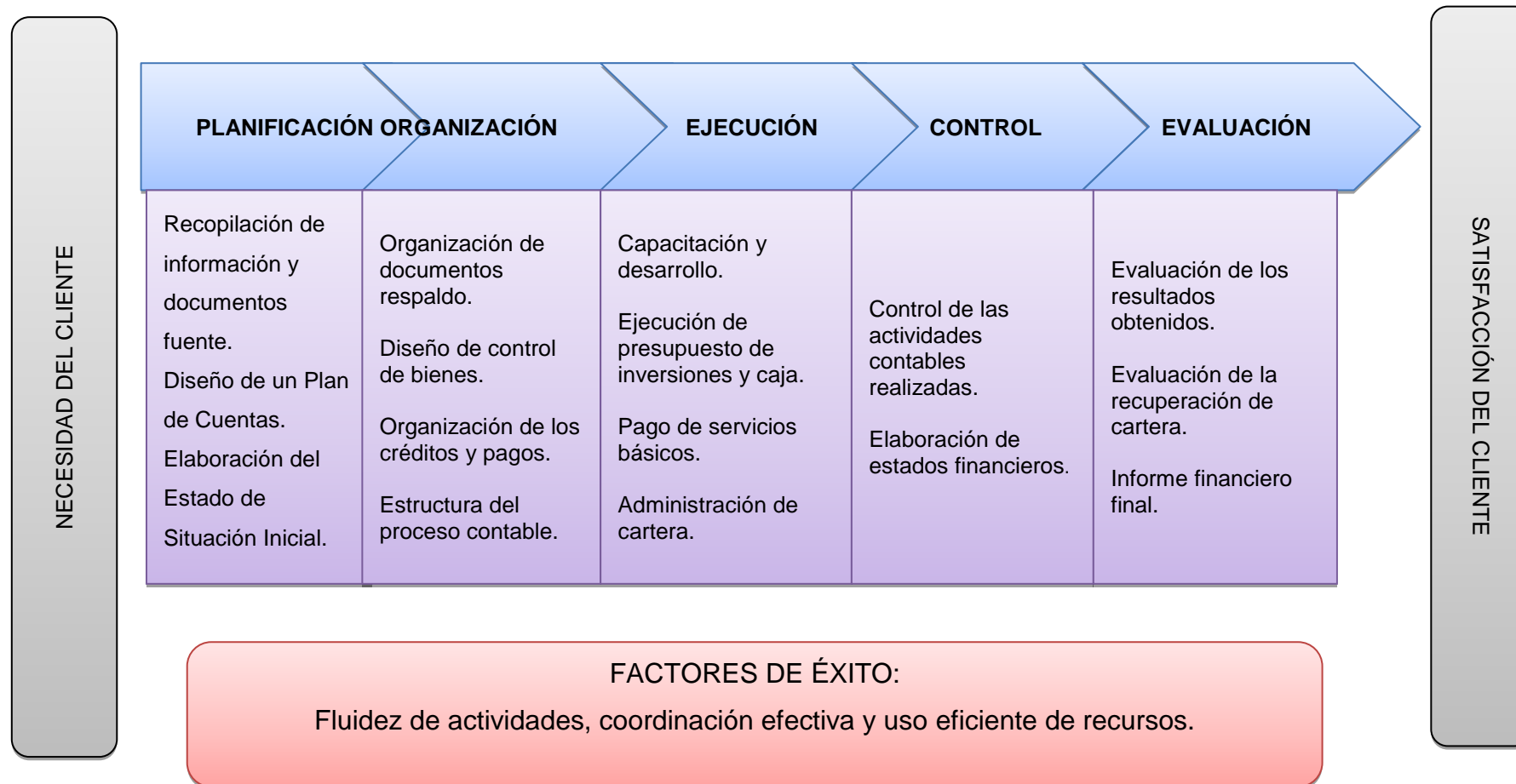
**FUENTE:** Investigación Directa  
**ELABORADO POR:** Doris Cárdenas

**GRÁFICO N° 20 CADENA DE VALOR DEL PROCESO GENERADOR DE VALOR: ADMINISTRATIVO**



**FUENTE:** Investigación Directa  
**ELABORADO POR:** Doris Cárdenas

**GRÁFICO N° 21 CADENA DE VALOR DEL PROCESO GENERADOR DE VALOR: CONTABLE**



**FUENTE:** Investigación Directa  
**ELABORADO POR:** Doris Cárdenas

## 4.10. PROCESOS

*“Es una descripción de la fabricación de un producto o un servicio, de una serie de instrucciones escritas o gráficas que indican paso a paso como se hace un producto o como se desarrolla un servicio”<sup>28</sup>.*

La Caja de Ahorro y Crédito al inicio de sus operaciones realiza los siguientes procedimientos básicos:

- ✓ Solicitud de ingreso a la Caja de Ahorro y Crédito
- ✓ Depósito y retiro de ahorros
- ✓ Solicitud de créditos
- ✓ Solicitud de retiro del socio de la Caja de Ahorro

### 4.10.1. DIAGRAMAS DE FLUJO DE LOS PROCESOS

*“Es una representación gráfica de la secuencia de actividades de un proceso. Además de la secuencia de actividades, el diagrama de flujo muestra lo que se realiza en cada etapa, los materiales o servicios que entran y salen del proceso, las decisiones que deben ser tomadas y las personas involucradas”<sup>29</sup>.*

Cuando se realiza un diagrama de flujo, se ponen en práctica las siguientes preguntas:

1. QUÉ. ¿Qué actividades son realmente necesarias, se pueden combinar, simplificar o eliminar algunas?
2. QUIÉN. ¿Quién realiza la actividad, puede rediseñarse para optimizar los tiempos de respuesta y las cargas de trabajo?
3. DÓNDE. ¿En dónde se realiza cada actividad, pueden reducirse las distancias de recorrido o hacerlas más accesibles?
4. CUÁNDO. ¿Cuándo se realiza cada actividad, existen retrasos o exceso de almacenamiento o actividades que crean cuellos de botella?
5. CÓMO. ¿Cómo se realiza la actividad? ¿Pueden utilizarse mejores métodos o procedimientos o equipos?

---

<sup>28</sup><http://es.wikipedia.org/wiki/Proceso>


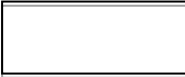
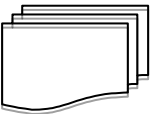
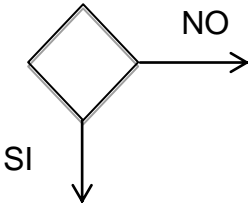

<sup>29</sup>[http://html.rincondelvago.com/diagrama-de-flujo\\_1.html](http://html.rincondelvago.com/diagrama-de-flujo_1.html)

## SIMBOLOGÍA

El diagrama de flujo utiliza un conjunto de símbolos para representar las etapas del proceso, las personas o los sectores involucrados, la secuencia de las operaciones y la circulación de los datos y los documentos.

Los símbolos más comunes utilizados son los siguientes:

**CUADRO N° 30 SIMBOLOGÍA DEL DIAGRAMA DE FLUJO**

SÍMBOLOS	SIGNIFICADO
	LÍMITES: Este símbolo se usa para identificar el inicio y el fin de un proceso.
	OPERACIÓN: Representa una etapa del proceso. El nombre de la etapa y de quién la ejecuta se registra al interior del rectángulo.
	DOCUMENTO: Representa siempre la presencia de un documento que debe transitar por el proceso. En su interior se anota el nombre que corresponda.
	DECISIÓN: Representa al punto del proceso donde se debe tomar una decisión. La pregunta se escribe dentro del rombo. Dos flechas que salen del rombo muestran la dirección del proceso, en función de la respuesta real.
	SENTIDO DEL FLUJO: Significa el sentido y la secuencia de las etapas del proceso.

**FUENTE:** Simbología del Diagrama de Flujo

**ELABORADO POR:** Doris Cárdenas



❖ **SOLICITUD DE INGRESO A LA CAJA DE AHORRO Y CRÉDITO**

**CUADRO N° 31 INGRESO A LA CAJA DE AHORRO Y CRÉDITO**

**Nombre del Proceso:** Solicitud de ingreso a la Caja de Ahorro y Crédito

**Responsable:** Socio

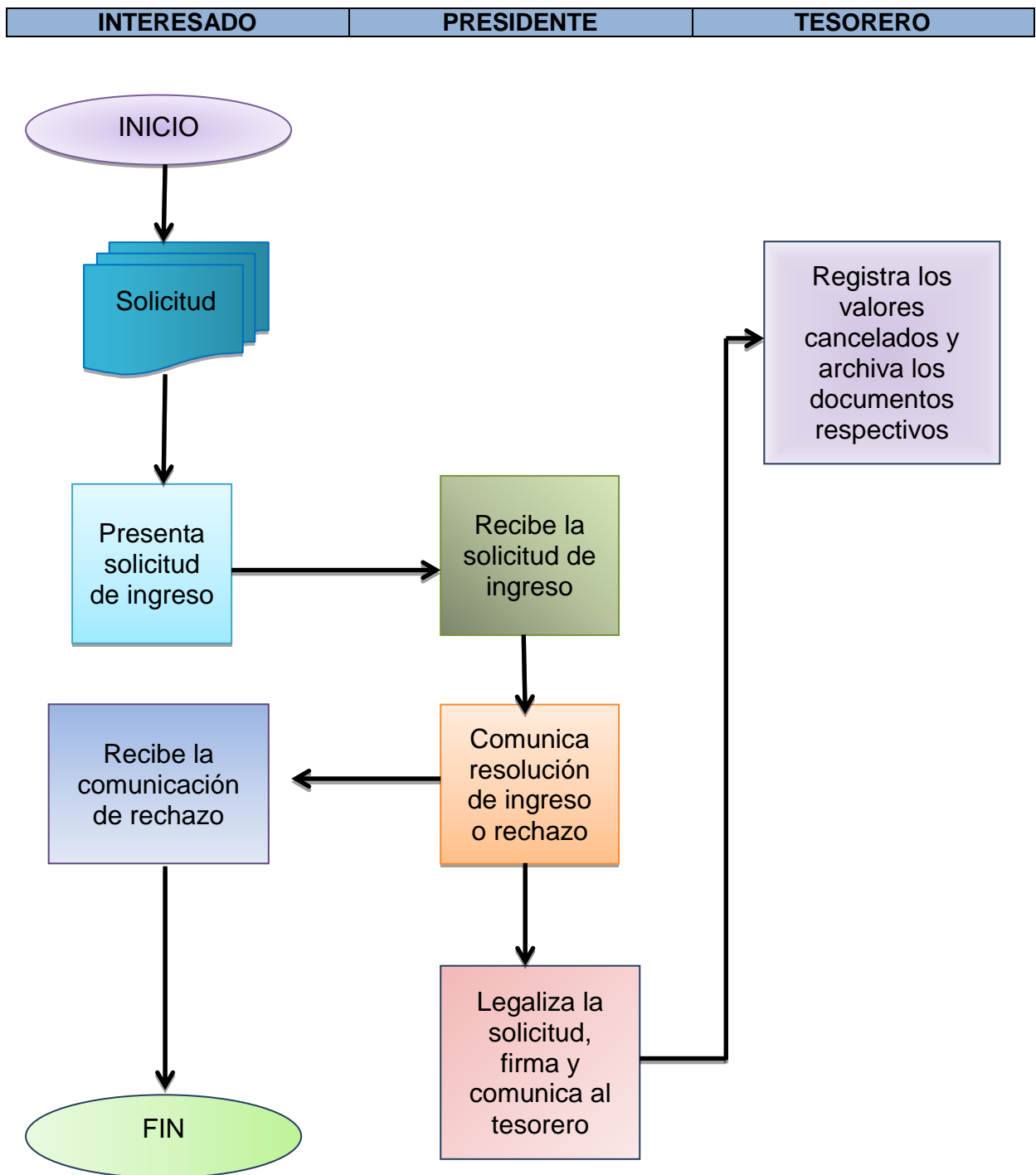
**INGRESO A LA CAJA DE AHORRO**

<b>N°</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>ACTIVIDAD</b>
1	Interesado	Presentar solicitud de ingreso dirigida al Presidente de la Caja.
2	Presidente	Recibe la solicitud, la estudia y comunica el resultado al interesado. En caso de ser aprobada, legaliza la solicitud, la firma y dispone que el Tesorero realice las actividades correspondientes.
3	Tesorero	Realiza el ingreso de los datos del socio con el valor de ahorro y registra los valores que le han sido cancelados.

**FUENTE:** Caja de Ahorro y Crédito 24 de Julio

**ELABORADO POR:** Doris Cárdenas

**GRÁFICO N° 22** DIAGRAMA DE FLUJO DEL INGRESO A LA CAJA DE AHORRO Y CRÉDITO



**FUENTE:** Caja de Ahorro y Crédito 24 de Julio  
**ELABORADO POR:** Doris Cárdenas

## ❖ SOLICITUD Y APROBACIÓN DE CRÉDITOS

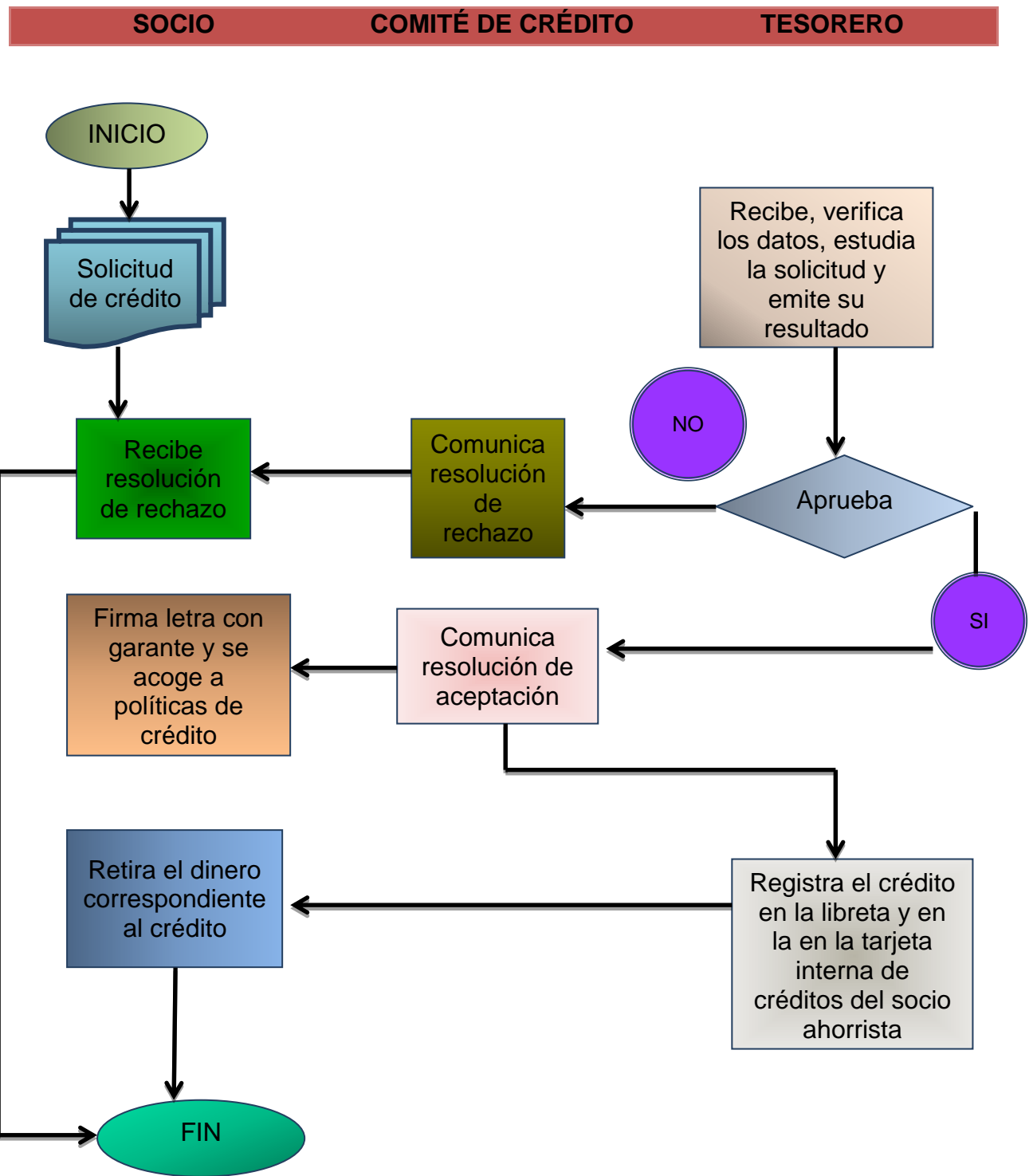
CUADRO N° 32 PROCESO DE SOLICITUD Y APROBACIÓN DE CRÉDITOS

<b>Nombre del Proceso:</b>		Solicitud y aprobación de créditos
<b>Responsable:</b>		Consejo de Administración
<b>SOLICITUD Y APROBACIÓN DE CRÉDITOS</b>		
N°	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
1	Socio	Llena la solicitud de crédito y la entrega al Tesorero para que sea analizada.
2	Comité de Crédito	Recibe la solicitud, verifica los datos del socio ahorrista e informa la aprobación o rechazo de la solicitud.
3	Socio	En caso de aprobación, firma la letra, y se acoge a las políticas de crédito establecidas por la institución.
4	Tesorero	Registra el crédito en la libreta y en la tarjeta individual. Se emite un comprobante de retiro por el valor a retirar.
5	Socio	Retira el dinero de la cuenta de ahorros que se mantiene en la Caja de Ahorro y Crédito.

**FUENTE:** Caja de Ahorro y Crédito 24 de Julio

**ELABORADO POR:** Doris Cárdenas

GRÁFICO N° 23 DIAGRAMA DE FLUJO DE SOLICITUD Y APROBACIÓN DE CRÉDITOS



FUENTE: Caja de Ahorro y Crédito 24 de Julio  
ELABORADO POR: Doris Cárdenas

## ❖ RETIRO DE AHORROS

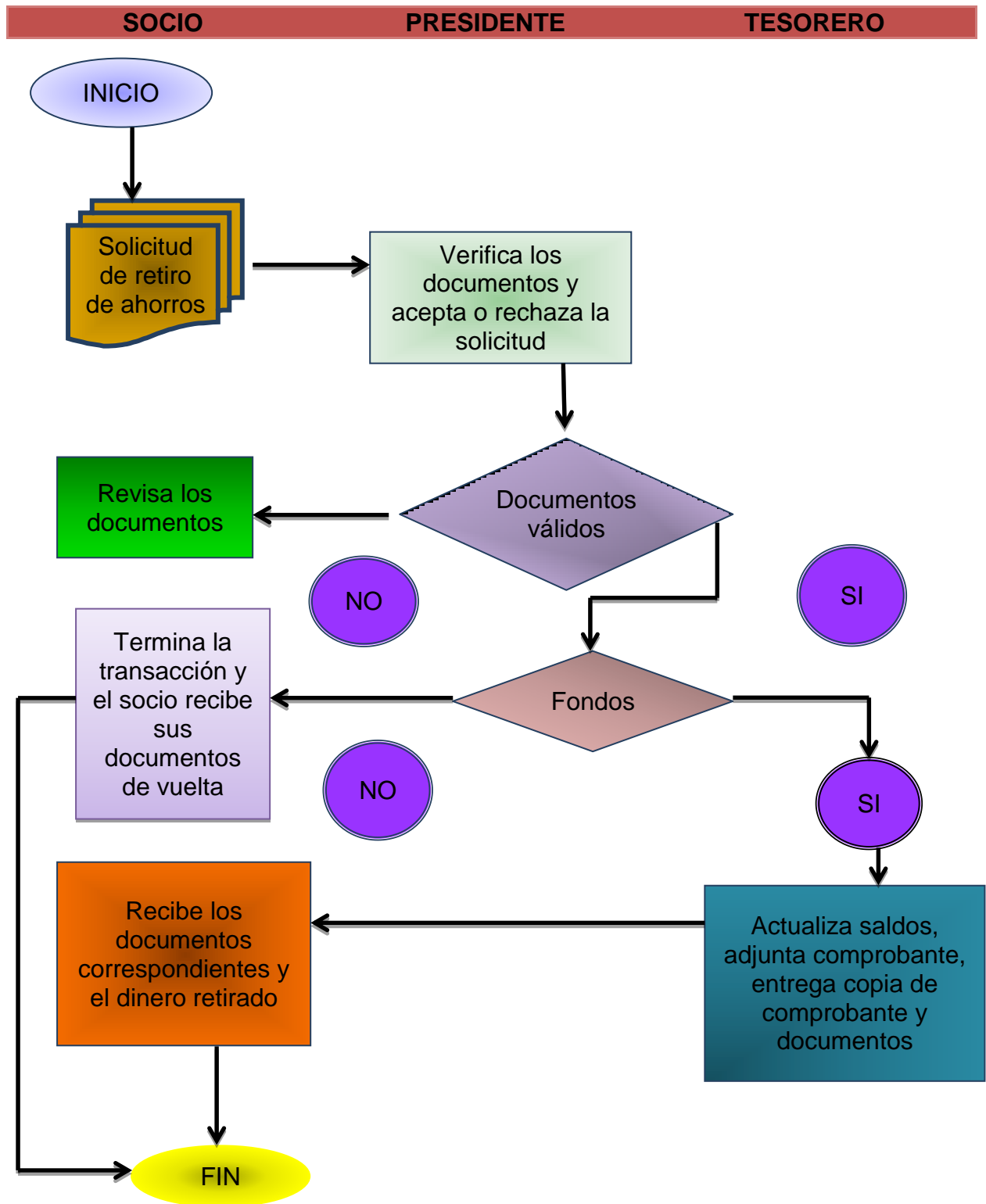
CUADRO N° 33 PROCESO DE RETIRO DE AHORROS

Proceso: Retiro de ahorros		
RETIRO DE AHORROS		
N°	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
1	Socio	Para retirar fondos de sus cuentas, el socio deberá realizar una petición al Presidente presentando sus datos y la cantidad a retirar.
2	Presidente	Verifica que los documentos entregados sean válidos y si el socio posee los fondos suficientes procede a aceptar la petición.
3	Tesorero	Realiza el comprobante de egreso y la orden de pago indicando la cantidad solicitada por el socio. Actualiza los saldos, en la tarjeta interna de retiros y adjunta un comprobante de retiro de caja. Entrega copia del comprobante de retiro al socio.
4	Socio	Recibe por parte del Tesorero los documentos entregados y la orden de pago.

**FUENTE:** Caja de Ahorro y Crédito 24 de Julio

**ELABORADO POR:** Doris Cárdenas

GRÁFICO N° 24 DIAGRAMA DE FLUJO DE RETIRO DE AHORROS



FUENTE: Caja de Ahorro y Crédito 24 de Julio  
ELABORADO POR: Doris Cárdenas

## ❖ RETIRO DE LA CAJA DE AHORRO Y CRÉDITO

**CUADRO N° 34 PROCESO DE SOLICITUD DE RETIRO DE LA CAJA DE AHORRO Y CRÉDITO**

<b>Nombre del Proceso:</b> Solicitud de retiro de la Caja de Ahorro
<b>Responsable:</b> Comité de Administración

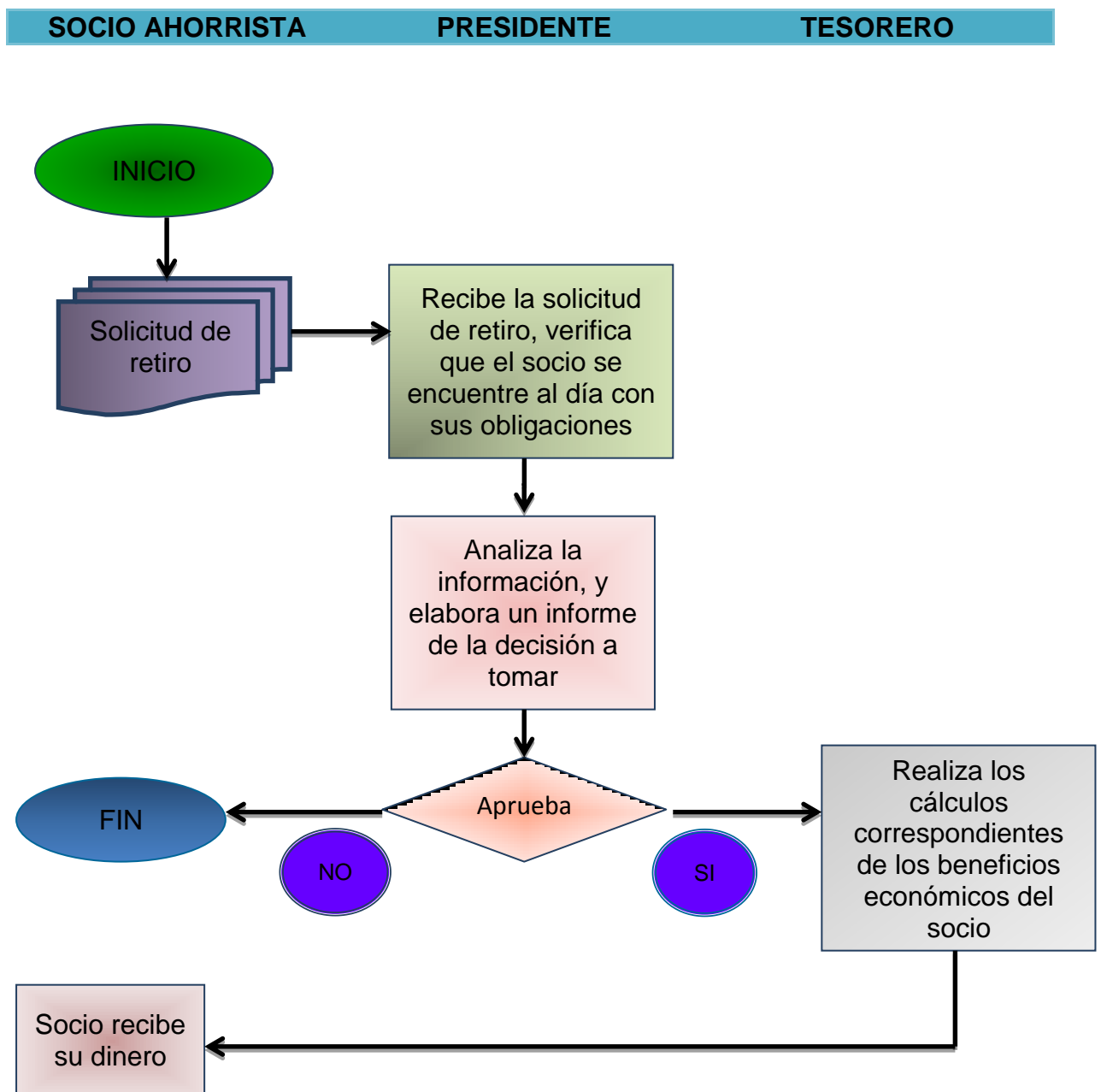
### **RETIRO DE LA CAJA DE AHORRO**

<b>N°</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>ACTIVIDAD</b>
<b>1</b>	Socio Ahorrista	El socio ahorrista presentará la solicitud dirigida al Presidente de la caja y la entregará al Tesorero.
<b>2</b>	Presidente	Recibe la solicitud de retiro, verifica que el socio se encuentre al día con sus obligaciones y elabora un informe de la decisión a tomar.
<b>3</b>	Tesorero	Realiza los cálculos correspondientes de los beneficios económicos del socio.
<b>4</b>	Socio Ahorrista	Recibe de parte del Tesorero sus beneficios.

**FUENTE:** Caja de Ahorro y Crédito 24 de Julio

**ELABORADO POR:** Doris Cárdenas

GRÁFICO N° 25 DIAGRAMA DE FLUJO DE RETIRO DE LA CAJA DE AHORRO Y CRÉDITO



**FUENTE:** Caja de Ahorro y Crédito 24 de Julio  
**ELABORADO POR:** Doris Cárdenas



## **CAPÍTULO V**

### **5. PLAN DE MEJORAMIENTO CONTABLE - FINANCIERO**

#### **5.1. INTRODUCCIÓN**

El Plan de Mejora está encaminado al desarrollo de habilidades y destrezas para el fortalecimiento de la caja y para las que en el futuro puedan aparecer, cimentando el deseo de capacitarse y organizarse para ir mejorando el rol que asumen, convirtiéndose en aprendizaje de acción, siendo ésta una ventaja competitiva que les mueve y les alienta en sus potencialidades en la búsqueda de aspiraciones comunes.

En cuanto a Contabilidad Básica se aspira que les permita conocer y aprender el uso y manejo de documentos y libros contables básicos, para que estén en capacidad de administrar y desempeñarse como dirigentes de las instituciones.

Este conjunto de conocimientos permitirán desarrollar las capacidades, habilidades y destrezas de los integrantes de la caja, lo que se verá en corto tiempo irradiado a un desarrollo sustentado de las organizaciones, de los socios como individuos independientes, de sus familias, y como consecuencia lógica el mejoramiento de la calidad de vida de los moradores.

##### **5.1.1. OBJETIVOS**

Esta propuesta tiene como principales objetivos:

1. Uniformar el registro contable de las operaciones que realizan las cajas de ahorro autorizadas para operar por el Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES).
2. Obtener estados financieros que reflejen de manera transparente la situación económica-financiera de las organizaciones.
3. Permitir que la información financiera constituya un instrumento útil para el análisis y el autocontrol; así como para la toma de decisiones por parte de la Asamblea General.

4. Contar con una base de datos homogénea, que facilite el funcionamiento fluido de un sistema de indicadores de alerta oportuna, que permita el seguimiento y control de las cajas de ahorro.

## **5.2. LA CONTABILIDAD Y LA MICROEMPRESA**

La microempresa para llevar el control de las transacciones que realiza diariamente necesita de la contabilidad, por ser pequeñas empresas no necesitan de sistemas complejos de contabilidad, sin embargo, en el mercado actualmente se ofrecen sistemas que contiene módulos en los que se registran las transacciones y que luego se consolidan y emiten información que sirve para la toma de decisiones. La microempresa necesita de sistemas sencillos que ofrezcan seguridad en la obtención de información confiable y de fácil interpretación.

*“Art. 37.- Contribuyentes obligados a llevar contabilidad.- Todas las sucursales y establecimientos permanentes de compañías extranjeras y las sociedades definidas como tales en la Ley de Régimen Tributario Interno, están obligadas a llevar contabilidad.*

*Igualmente, están obligadas a llevar contabilidad, las personas naturales y las sucesiones indivisas que realicen actividades empresariales y que operen con un capital propio que al inicio de sus actividades económicas o al 1o. de enero de cada ejercicio impositivo hayan superado los USD 60.000 o cuyos ingresos brutos anuales de esas actividades, del ejercicio fiscal inmediato anterior, hayan sido superiores a USD 100.000 o cuyos costos y gastos anuales, imputables a la actividad empresarial, del ejercicio fiscal inmediato anterior hayan sido superiores a USD 80.000. Se entiende como capital propio, la totalidad de los activos menos pasivos que posea el contribuyente, relacionados con la generación de la renta gravada”<sup>30</sup>.*

El Código de Comercio, la Ley de Compañías, el Código Tributario Interno, entre otras, referencian los libros básicos e incluso recomiendan el tipo de información que deben contener.

## **5.3. NORMAS**

### **5.3.1. CONCEPTO**

*“Las normas son el nervio de la organización, por que delimitan derechos y responsabilidades; establecen formas de actuación y medios para llevar a término*

---

<sup>30</sup>LEY DE RÉGIMEN TRIBUTARIO INTERNO.

*los actos; señalan como utilizar los elementos materiales y enseñan como aprovechan en su grado máximo el esfuerzo humano aplicado a ellos*<sup>31</sup>.

Las normas deben ser compartidas y cumplidas por todos los miembros de la empresa.

Las Normas Internacionales de Contabilidad son el conjunto de normas o leyes que establecen la información que debe presentarse en los Estados Financieros y la forma en que esa información debe aparecer en dichos estados.

### **5.3.2. OBJETIVO**

Reflejar la condición económica de las operaciones del negocio y presentar una imagen fiel de la situación financiera de una empresa.

### **5.3.3. IMPORTANCIA**

Las Normas de Contabilidad son importantes porque sirven para preparar los Estados Financieros con el propósito de informar a los usuarios y éstos puedan tomar las respectivas decisiones.

### **5.3.4. NIC 1.- PRESENTACIÓN DE ESTADOS FINANCIEROS**

El objetivo de esta Norma consiste en establecer las bases para la presentación de los estados financieros, para asegurar la comparabilidad con los estados financieros de períodos anteriores.

El objetivo de los estados financieros es suministrar información acerca de la situación financiera; del rendimiento financiero y de los flujos de efectivo de la entidad, que sea útil a la hora de tomar sus decisiones económicas.

Los estados financieros también muestran los resultados de la gestión realizada por los administradores, con los recursos que se les han confiado.

---

<sup>31</sup> GOXENS Antonio y María de los Ángeles. Biblioteca Práctica de Contabilidad. Barcelona. Pág. 11.

Los componentes de los estados financieros son:

- a) Estado de Situación Financiera
- b) Estado de Resultados
- c) Estado de Cambios en el Patrimonio
- d) Estado de Flujo de Efectivo
- e) Notas, en las que se incluirán un resumen de las políticas contables más significativas y otras notas explicativas.

Cada uno de los componentes de los estados financieros quedará claramente identificado. Además, la siguiente información se mostrará en un lugar destacado y se repetirá cuantas veces sea necesario para una correcta comprensión de la información, contendrá lo siguiente:

- a) El nombre de la entidad que presenta la información, así como cualquier cambio en esa información desde la fecha del balance precedente.
- b) Si los estados financieros pertenecen a la entidad individual o a un grupo de entidades.
- c) La fecha del balance o el período cubierto por los estados financieros.
- d) La moneda de presentación.
- e) El nivel de agregación y el redondeo utilizado al presentar las cifras de los estados financieros.

La presentación de los estados financieros debe ser razonable y requiere que la entidad:

- a) Seleccione y aplique las políticas contables.
- b) Presente la información incluida la relativa a las políticas contables, de manera que sea relevante, fiable, comparable y comprensible.
- c) Suministre información adicional cuando las NIC no sean suficientes para permitir a los usuarios comprender el impacto de determinadas transacciones o condiciones sobre la situación y el rendimiento financiero de la entidad.

En las notas de los estados financieros se considera lo siguiente:

- a) Presentará información acerca de las bases para la elaboración de los estados financieros, así como de las políticas contables.
- b) Revelará información requerida por las NIC, no presentada en los estados financieros.
- c) Suministrará la información adicional que no habiéndose incluido en los estados financieros sea relevante para la comprensión de alguno de ellos.

Las notas deben presentarse sistemáticamente ya sea en el estado de situación financiera, estado de resultados y flujos de efectivo relacionados con las notas.

Las notas que aportan información acerca de las bases para la elaboración de los estados financieros y las políticas contables específicas, podrán ser presentadas como un componente separado de los estados financieros.

### 5.3.5. NORMAS INTERNACIONALES DE INFORMACIÓN FINANCIERA PARA PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS

CUADRO N° 35 REQUISITOS PARA SER PYMES

<b>La Compañía debe cumplir con las siguientes condiciones para ser considerada PYMES:</b>	
a)	Activos totales inferiores a cuatro millones de dólares.
b)	Registren un valor bruto de ventas anuales inferior a cinco millones de dólares.
c)	Tengan menos de 200 trabajadores (personal ocupado).

**FUENTE:** Resolución Superintendencia de Compañías

**ELABORADO POR:** Doris Cárdenas

*“Las NIIF están diseñadas para ser aplicadas en los estados financieros con propósito de información general, así como en otra información financiera, de todas las entidades con ánimo de lucro. Los estados financieros con propósito de información general se dirigen a la satisfacción de las necesidades comunes de información de un amplio espectro de usuarios, por ejemplo accionistas, acreedores, empleados y público en general. El objetivo de los estados financieros es suministrar información sobre la situación financiera, el rendimiento y los flujos de efectivo de una entidad, que sea útil para esos usuarios al tomar decisiones económicas.*”

*Los estados financieros con propósito de información general son los que pretenden atender las necesidades generales de información financiera de un amplio espectro de usuarios que no están en condiciones de exigir informes a la medida de sus necesidades específicas de información.*

*Las NIIF establecen los requerimientos de reconocimiento, medición, presentación e información a revelar que se refieren a las transacciones y otros sucesos y condiciones que son importantes en los estados financieros con propósito de información general.*

*Las pequeñas y medianas entidades son entidades que:*

- a) No tienen obligación pública de rendir cuentas, y*
- b) Publican estados financieros con propósito de información general para usuarios externos. Son ejemplos de usuarios externos los propietarios que no están implicados en la gestión del negocio, los acreedores actuales o potenciales y las agencias de calificación crediticia.*

*Una entidad tiene obligación pública de rendir cuentas si:*

- a) Sus instrumentos de deuda o de patrimonio se negocian en un mercado público o están en proceso de emitir estos instrumentos para negociarse en un mercado público (ya sea una bolsa de valores nacional o extranjera, o un mercado fuera de la bolsa de valores, incluyendo mercados locales o regionales), o*
- b) Una de sus principales actividades es mantener activos en calidad de fiduciaria para un amplio grupo de terceros. Este suele ser el caso de los bancos, las cooperativas de crédito, las compañías de seguros, los intermediarios de bolsa, los fondos de inversión y los bancos de inversión”<sup>32</sup>.*

*“El objetivo de los estados financieros de una pequeña o mediana entidad es proporcionar información sobre la situación financiera, el rendimiento y los flujos de efectivo de la entidad que sea útil para la toma de decisiones económicas de una amplia gama de usuarios que no están en condiciones de exigir informes a la medida de sus necesidades específicas de información.*

*Los estados financieros también muestran los resultados de la administración llevada a cabo por la gerencia: dan cuenta de la responsabilidad en la gestión de los recursos confiados a la misma”<sup>33</sup>.*

## **5.4. CONCEPTOS BÁSICOS**

La información de los estados financieros debe tener las siguientes características cualitativas:

---

<sup>32</sup> NORMAS INTERNACIONALES DE INFORMACIÓN FINANCIERA PYMES. Pág. 15.

<sup>33</sup> NORMAS INTERNACIONALES DE INFORMACIÓN FINANCIERA PYMES. Pág. 17.

## **“COMPRENSIBILIDAD**

*La información proporcionada en los estados financieros debe presentarse de modo que sea comprensible para los usuarios que tienen un conocimiento razonable de las actividades económicas y empresariales y de la contabilidad. Sin embargo, la necesidad de comprensibilidad no permite omitir información relevante por el mero hecho de que ésta pueda ser demasiado difícil de comprender para determinados usuarios.*

## **RELEVANCIA**

*La información proporcionada en los estados financieros debe ser relevante para las necesidades de toma de decisiones de los usuarios. La información tiene la cualidad de relevancia cuando puede ejercer influencia sobre las decisiones económicas de quienes la utilizan, ayudándoles a evaluar sucesos pasados, presentes o futuros, o bien a confirmar o corregir evaluaciones realizadas con anterioridad.*

## **MATERIALIDAD O IMPORTANCIA RELATIVA**

*La información es material (y por ello es relevante), si su omisión o su presentación errónea pueden influir en las decisiones económicas que los usuarios tomen a partir de los estados financieros. La materialidad (importancia relativa) depende de la cuantía de la partida o del error juzgados en las circunstancias particulares de la omisión o de la presentación errónea.*

## **FIABILIDAD**

*La información proporcionada en los estados financieros debe ser fiable. La información es fiable cuando está libre de error significativo y sesgo, y representa fielmente lo que pretende representar o puede esperarse razonablemente que represente. Los estados financieros no están libres de sesgo (es decir, no son neutrales) si, debido a la selección o presentación de la información, pretenden influir en la toma de una decisión o en la formación de un juicio, para conseguir un resultado o desenlace predeterminado.*

## **LA ESENCIA SOBRE LA FORMA**

*Las transacciones y demás sucesos y condiciones deben contabilizarse y presentarse de acuerdo con su esencia y no solamente en consideración a su forma legal. Esto mejora la fiabilidad de los estados financieros.*

## **PRUDENCIA**

*Las incertidumbres que inevitablemente rodean muchos sucesos y circunstancias se reconocen mediante la revelación de información acerca de su naturaleza y extensión, así como por el ejercicio de prudencia en la preparación de los estados financieros. Prudencia es la inclusión de un cierto grado de precaución al realizar los juicios necesarios para efectuar las estimaciones requeridas bajo condiciones de incertidumbre, de forma que los activos o los ingresos no se expresen en exceso y que los pasivos o los gastos no se expresen en defecto.*

## **INTEGRIDAD**

*Para ser fiable, la información en los estados financieros debe ser completa dentro de los límites de la importancia relativa y el costo. Una omisión puede causar que la información sea falsa o equívoca, y por tanto no fiable y deficiente en términos de relevancia.*

## **COMPARABILIDAD**

*Los usuarios deben ser capaces de comparar los estados financieros de una entidad a lo largo del tiempo, para identificar las tendencias de su situación financiera y su rendimiento financiero. Los usuarios también deben ser capaces de comparar los estados financieros de entidades diferentes, para evaluar sustitución financiera, rendimiento y flujos de efectivo relativos. La presentación de los efectos financieros deben ser llevadas a cabo de una forma uniforme por toda la entidad, a través del tiempo para esa entidad y entre entidades. Además, los usuarios deben estar informados de las políticas contables empleadas en la preparación de los estados financieros, de cualquier cambio habido en dichas políticas y de los efectos de estos cambios.*

## **OPORTUNIDAD**

*Para ser relevante, la información financiera debe ser capaz de influir en las decisiones económicas de los usuarios. La oportunidad implica proporcionar información dentro del período de tiempo para la decisión. Si hay un retraso indebido en la presentación de la información, ésta puede perder su relevancia.*

*La gerencia puede necesitar sopesar los méritos relativos de la presentación a tiempo frente al suministro de información fiable. Al conseguir un equilibrio entre relevancia y fiabilidad, la consideración decisiva es cómo se satisfacen mejor las necesidades de los usuarios cuando toman sus decisiones económicas.*

## **EQUILIBRIO ENTRE COSTO Y BENEFICIO**

*Los beneficios derivados de la información deben exceder a los costos de suministrarla. La evaluación de beneficios y costos es, sustancialmente, un proceso de juicio. Además, los costos no son soportados necesariamente por quienes disfrutan de los beneficios y con frecuencia disfrutan de los beneficios de la información una amplia gama de usuarios externos<sup>34</sup>.*

## **5.5. PROCESO CONTABLE**

*“El proceso contable se refiere a todas las operaciones y transacciones que registra la contabilidad en un período determinado, regularmente el del año calendario o ejercicio económico, desde la apertura de libros hasta la preparación y elaboración de los estados financieros”<sup>35</sup>.*

---

<sup>34</sup> NORMAS INTERNACIONALES DE INFORMACIÓN FINANCIERA PYMES. Pág. 17.

<sup>35</sup> BRAVO VALDIVIESO, Mercedes. Contabilidad General. 5° Edición. Nuevo Día 2004. Pág. 42.



El ciclo contable implica una secuencia de los procedimientos contables utilizados para registrar, clasificar y resumir la información de los movimientos económicos de una caja de ahorro.

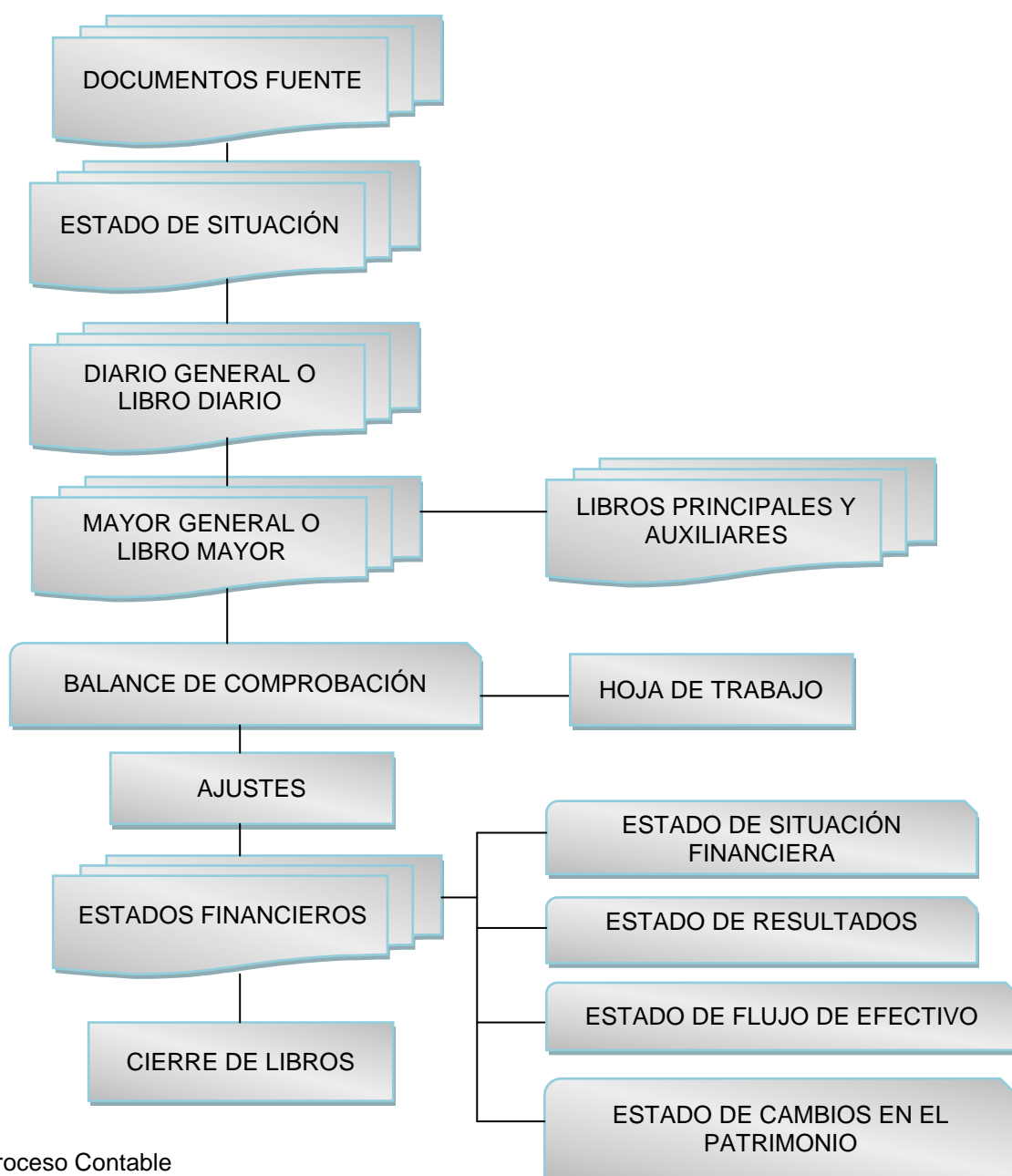
Este ciclo inicia con la generación de documentos de sustento de los movimientos económicos de ingreso y egreso, continúa con el registro por partida doble de dichos movimientos, su sistematización y acumulación en las cuentas de mayor y su presentación orgánica a través de Estados Financieros.

Este ciclo tiene como duración un ejercicio económico equivalente a un año calendario al final del cual se cierran los movimientos para reiniciar el siguiente ejercicio.

#### **5.5.1. DIAGRAMA DEL PROCESO CONTABLE**

A continuación se muestra el diagrama del proceso contable que podrá ser aplicado a la organización cuando ésta haya cumplido con la meta de desarrollarse y el movimiento financiero justifique la aplicación de la contabilidad, ahí deberá realizar comprobantes, reparto de utilidades, etc.

**GRÁFICO N° 26 DIAGRAMA DEL PROCESO CONTABLE**



**FUENTE:** Proceso Contable

**ELABORADO POR:** Doris Cárdenas

## **5.6. PLAN DE CUENTAS**

### **5.6.1. CONCEPTO**

*“Denominado también Catálogo de Cuentas, es la enumeración de cuentas ordenadas sistemáticamente, aplicable a un negocio, que proporciona los nombres y el código de cada una de las cuentas.*

*Es una lista de cuentas, acompañada de una descripción del uso y operación general de cada cuenta en los libros de contabilidad, da lugar a una clasificación o manual de cuentas.*

*El Plan de Cuentas facilita la aplicación de los registros contables y depende de las características de la empresa: comercial, de servicios, industrial, etc.”<sup>36</sup>.*

El plan de cuentas sirve de base al sistema contable para el logro de sus fines, porque es una relación que comprende todas las cuentas que deben ser utilizadas en el desarrollo de la contabilidad y por medio de éstas, se representan las operaciones diarias que se realizan en la empresa.

### **5.6.2. IMPORTANCIA**

El Plan de Cuentas es un medio de consulta que produce enormes beneficios a los contadores que tendrán en él un instrumento que facilita sus tareas y permite presentar a la gerencia estados financieros de importancia trascendente para la toma de dediciones.

### **5.6.3. OBJETIVOS**

- Permitir el establecimiento de las cuentas para el registro de las operaciones.
- Estructurar la organización de las cuentas por secciones.
- Garantizar la correcta formulación de los estados financieros.
- Permitir la realización de cambios que se presenten, tales como la eliminación o la inclusión de cuentas.

### **5.6.4. ESTRUCTURA**

El plan se debe estructurar de acuerdo a las necesidades de información de la microempresa y debe reunir las siguientes características:

---

<sup>36</sup> BRAVO VALDIVIESO, Mercedes. Contabilidad General. 5° edición. Nuevo Día 2004. Pág. 39.

- Debe ser sistemático en el ordenamiento y presentación.
- Debe ser flexible y capaz de aceptar nuevas cuentas.
- Debe ser claro en la denominación de las cuentas.

El plan de cuentas consta de:

1. **EL CÓDIGO.**-El código viene a ser el equivalente al nombre de la cuenta que se debe registrar, informar y procesar. Se puede expresar a través de sistemas como:

**Alfabético.**-Cuando se codifica utilizando letras.

**Numérico.**- Donde se representa con números en forma sistemática.

**Mixto.**- Cuando se utiliza simultáneamente el número y la letra.

El método de codificación más práctico para un plan de cuentas es el Método decimal puntuado que establece jerarquización en los datos, es el más utilizado en la práctica contable por ser fácil, integrador y generalizador. Por ejemplo:

1	ACTIVO
1.1	CORRIENTE
1.1.1	CAJA
1.2	NO CORRIENTE

2. **LA CUENTA.**- Es el nombre con el que se registra, clasifica y resume los incrementos y disminuciones de naturaleza similar originados en las transacciones comerciales. El nombre que se asigne a la cuenta debe dar una idea clara del valor o concepto al que se refiere. La cuenta consta de las siguientes partes:

**Debe.**- Se registra todos los valores que ingresan, reciben o entran a cada una de las cuentas y se ubica en el lado izquierdo.

**Haber.-** Se registran todos los valores que entrega, egresan o salen de cada una de las cuentas y se ubica en el lado derecho.

**Saldo.-** Es la diferencia entre el debe y el haber de una misma cuenta. Si la suma del debe es mayor que el haber, el saldo es DEUDOR y si la suma del haber es mayor que la del debe el saldo es ACREEDOR.

La cuenta se representa en forma de “T” con sus respectivas partes.

**3. CLASIFICACIÓN DE LAS CUENTAS.-**El plan de cuentas está conformado por grupos y subgrupos para lo cual se debe conocer a cuál de estos pertenece cada una de las cuentas que conforman y representan las operaciones de la empresa.

- **GRUPO.-**Está dado por los términos de la situación financiera, económica y potencial así:

**Activo.-** Una entidad reconocerá un activo cuando sea probable que del mismo se obtengan beneficios económicos futuros para la entidad y, además, el activo tenga un costo o valor que pueda ser medido con fiabilidad.

**Pasivo.-** Se reconocerá un pasivo cuando la entidad tiene una obligación al final del período sobre el que se informa como resultado de un suceso pasado.

**Patrimonio.-** Es el aporte en dinero o en bienes que realizan los propietarios, socios y accionistas de la empresa.

**Ingresos.-** Son aquellos ingresos monetarios para la empresa en un ejercicio económico, es un incremento en los beneficios económicos futuros, relacionado con un incremento en un activo o un decremento en un pasivo, que pueda medirse con fiabilidad.

**Gastos.-** Son los gastos monetarios que son desembolsos para la empresa, es un decremento en los beneficios económicos futuros, relacionado con un decremento en un activo o un incremento en un pasivo que pueda medirse con fiabilidad.

- **SUBGRUPO.-** Está dado por la división de los grupos así:

**Activo.-**Corriente y No Corriente.

**Pasivo.-**Corriente o corto plazo y No Corriente o largo plazo.

**Patrimonio.-** Capital Social y Reservas.

**Ingresos.-**Operacionales y Extraordinarios.

**Gastos.-**De Administración.

## 5.6.5. CONTENIDO DEL PLAN DE CUENTAS

### PLAN GENERAL DE CUENTAS

<b>1</b>	<b>ACTIVO</b>
<b>1.1</b>	<b>CORRIENTE</b>
1.1.01	CAJA
1.1.02	BANCOS
1.1.03	CUENTAS POR COBRAR SOCIOS
1.1.04	DOCUMENTOS POR COBRAR SOCIOS
1.1.05	(-) PROVISIÓN POR CUENTAS INCOBRABLES
<b>1.2</b>	<b>NO CORRIENTE</b>
1.2.01	MUEBLES Y ENSERES DE OFICINA
1.2.02	(-) DEPRECIACIÓN ACUMULADA MUEBLES Y ENSERES
1.2.03	EQUIPO DE OFICINA
1.2.04	(-) DEPRECIACIÓN ACUMULADA EQUIPO DE OFICINA
1.2.05	EQUIPO DE COMPUTACIÓN
1.2.06	(-) DEPRECIACIÓN ACUMULADA EQUIPO DE COMPUTACIÓN
<b>2.</b>	<b>PASIVO</b>
<b>2.1</b>	<b>PASIVO CORRIENTE</b>
2.1.1	DOCUMENTOS POR PAGAR SOCIOS
2.1.1.01	AHORRO SOCIOS
2.1.1.02	OTROS PROVEEDORES
<b>2.2</b>	<b>PASIVO NO CORRIENTE</b>
2.2.01	FONDO DE CESANTÍA
2.2.02	AHORRO RESERVA
<b>3</b>	<b>PATRIMONIO</b>

<b>3.1</b>	<b>CAPITAL SOCIAL</b>
3.1.01	CAPITAL SUSCRITO Y PAGADO
3.1.02	APORTES FUTURAS CAPITALIZACIONES
<b>3.2</b>	<b>RESERVAS</b>
3.2.01	RESERVA LEGAL
3.2.02	RESERVA ESTATUTARIA
3.2.03	RESERVA FACULTATIVA
<b>3.3</b>	<b>RESULTADOS</b>
3.3.01	UTILIDADES PRESENTE EJERCICIO
3.3.02	UTILIDADES RETENIDAS AÑOS ANTERIORES
3.3.03	PÉRDIDAS PRESENTE EJERCICIO
3.3.04	(-) PÉRDIDAS ACUMULADAS AÑOS ANTERIORES
<b>4</b>	<b>INGRESOS OPERACIONALES</b>
<b>4.1</b>	<b>INTERESES GANADOS</b>
4.1.01	CRÉDITOS OTORGADOS A SOCIOS
4.1.02	MORA
<b>4.2</b>	<b>INGRESOS EXTRAORDINARIOS</b>
4.2.01	INGRESOS VARIOS (RIFAS)
4.2.02	INGRESOS POR EMISIÓN DE LIBRETAS DE AHORROS
<b>5</b>	<b>GASTOS</b>
<b>5.1</b>	<b>GASTOS DE ADMINISTRACIÓN</b>
5.1.1	GASTO SERVICIOS BÁSICOS
5.1.1.01	AGUA Y LUZ
5.1.1.02	INTERNET Y TELEFONÍA
5.1.2	SUMINISTROS DE OFICINA
5.1.3	ARRIENDO
5.1.4	MANTENIMIENTO DE ACTIVOS FIJOS
5.1.5	GASTOS GENERALES
5.1.6	DEPRECIACIÓN MUEBLES Y ENSERES DE OFICINA
5.1.7	DEPRECIACIÓN EQUIPO DE OFICINA
5.1.8	DEPRECIACIÓN EQUIPO DE COMPUTACIÓN

## **5.7. INSTRUCTIVO DEL PLAN DE CUENTAS**

### **5.7.1. CONCEPTO**

*“El instructivo constituye un documento interno que detalla cada cuenta, su naturaleza y dinámica contable, es decir, los conceptos por los cuales se debitan o acreditan las partidas”<sup>37</sup>.*

### **5.7.2. IMPORTANCIA**

El instructivo del plan de cuentas es importante porque ayuda a explicar y entender los movimientos que se dan en cada cuenta, es de utilidad no sólo para los contadores sino también para los directivos, los cuales deben interpretar y utilizar los datos de la contabilidad con propósitos operativos.

### **5.7.3. OBJETIVO**

El objetivo del instructivo del plan de cuentas es ilustrar el funcionamiento de las cuentas, como cuando se realizan los registros y con qué contrapartidas.

### **5.7.4. INSTRUCTIVO DE LAS CUENTAS PRINCIPALES**

#### **❖ ACTIVO**

Son los recursos controlados por una Caja de Ahorro, identificados y cuantificados en términos monetarios, del que se esperan fundamentalmente beneficios económicos futuros. En una Caja de Ahorro se emplean los activos para producir servicios capaces de satisfacer deseos o necesidades de los socios.

#### **ACTIVO CORRIENTE**

Bajo este rubro se agrupará el efectivo, los préstamos que se presumen serán convertidos en efectivo, utilizados u ocasionados durante el ciclo normal de operaciones.

---

<sup>37</sup><http://html.rincondelvago.com/catalogo-de-cuentas.html>



**CUADRO N° 36 INSTRUCTIVO DE CAJA****CUENTA: CAJA**

Su saldo representa las existencias de los fondos. Corresponden a los montos que mensualmente los socios ahorran en la Caja de Ahorro y Crédito.

SE DEBITA	SE ACREDITA
Con todos los ingresos que se reciben en efectivo durante el ejercicio provenientes de ventas de servicios, cobros de créditos a deudores, cobros de documentos, préstamos obtenidos de terceros. Con los rendimientos de las cuentas de ahorro.	Por los egresos de dinero durante el ejercicio, destinados a pagos a terceros por cualquier naturaleza, pagos de documentos, devoluciones de préstamos obtenidos y la cancelación de la cuenta al cierre del ejercicio.

**FUENTE:** Instructivo del Plan de Cuentas

**ELABORADO POR:** Doris Cárdenas

**CUADRO N° 37 INSTRUCTIVO DE BANCOS****CUENTA: BANCOS**

Su saldo representa cheques recibidos de terceros en condiciones de ser depositados.

SE DEBITA	SE ACREDITA
Con el valor de las consignaciones en bancos. Con el valor de los cheque girados contra la cuenta bancaria de la Caja de Ahorro.	Con el valor de los cheques girados contra la cuenta bancaria de la Caja de Ahorro.

**FUENTE:** Instructivo del Plan de Cuentas

**ELABORADO POR:** Doris Cárdenas

**CUADRO N° 38 INSTRUCTIVO DE DOCUMENTOS POR COBRAR SOCIOS**

<b>CUENTA: DOCUMENTOS POR COBRAR SOCIOS</b>	
Su saldo representa el valor que por concepto de préstamos deben a la caja los socios y que vencen durante los períodos establecidos.	
<b>SE DEBITA</b>	<b>SE ACREDITA</b>
Con los préstamos que se efectúan y que son recuperables durante un período normal de operaciones.	Con los abonos que se reciban por parte de los socios.

**FUENTE:** Instructivo del Plan de Cuentas**ELABORADO POR:** Doris Cárdenas**CUADRO N° 39 INSTRUCTIVO DE CUENTAS POR COBRAR SOCIOS**

<b>CUENTA: CUENTAS POR COBRAR SOCIOS</b>	
Su saldo representa el importe de los servicios entregados a los socios que se encuentran pendientes de cobro.	
<b>SE DEBITA</b>	<b>SE ACREDITA</b>
Por el precio de venta de los servicios brindados. Por la cancelación del cobro del adeudo del cliente.	Por el cobro de las cuentas a los socios. Por la cancelación de cuentas incobrables, una vez agotadas las gestiones para su cobro.

**FUENTE:** Instructivo del Plan de Cuentas**ELABORADO POR:** Doris Cárdenas**CUADRO N° 40 INSTRUCTIVO DE PROVISIÓN POR CUENTAS INCOBRABLES**

<b>CUENTA: PROVISIÓN POR CUENTAS INCOBRABLES</b>	
Representa los recursos monetarios reservados para cubrir las cuentas por cobrar que se cancelen por considerarse incobrables, constituyendo una provisión para financiar las pérdidas ocasionadas por la falta de liquidación de sus adeudos por algunos clientes.	
<b>SE DEBITA</b>	<b>SE ACREDITA</b>
Por la cancelación de las cuentas por cobrar declaradas incobrables.	Por el estimado de gastos de las cuentas incobrables a cancelar en el período.

**FUENTE:** Instructivo del Plan de Cuentas**ELABORADO POR:** Doris Cárdenas

## ACTIVO NO CORRIENTE

Este grupo representa todos los valores invertidos en bienes o derechos de carácter permanente, adquiridos con la intención de usarlos en las operaciones de la Caja de Ahorro y Crédito y no están destinados a la venta.

Son bienes de capital y como tales prestan un servicio hasta cuando queden inservibles, obsoletos o se vendan.

### CUADRO N° 41 INSTRUCTIVO DE ACTIVOS FIJOS

<b>CUENTA: MUEBLES Y ENSERES, EQUIPO DE OFICINA Y EQUIPO DE COMPUTACIÓN</b>	
Su saldo representa el valor de los muebles y enseres, equipo de oficina y equipo de computación de la Caja de Ahorro y Crédito que son utilizados en el transcurso de las operaciones.	
<b>SE DEBITA</b>	<b>SE ACREDITA</b>
Con el valor de los muebles y enseres, equipo de oficina y de computación adquiridos para ser utilizados por la Caja de Ahorro.	Por el valor que figuren en libros, en el momento que se retiren del servicio por inservibles, obsoletos u otra causa que justifique su retiro.

**FUENTE:** Instructivo del Plan de Cuentas

**ELABORADO POR:** Doris Cárdenas

### CUADRO N° 42 INSTRUCTIVO DE DEPRECIACIÓN ACUMULADA

<b>CUENTA: DEPRECIACIÓN ACUMULADA</b>	
Su saldo representa el menor valor estimado de los muebles y enseres, equipo de oficina y de computación de propiedad de la Caja de Ahorro y utilizados en el normal desarrollo de las operaciones, no compensado por el mantenimiento normal ni cubierto por seguros, debido al desgaste, deterioro, pérdida de eficiencia o eventual retiro por razón de su uso en el transcurso del tiempo, la acción de los elementos, obsolescencia u otras causas.	
<b>SE DEBITA</b>	<b>SE ACREDITA</b>
Por la venta de los muebles y equipos, por el importe de la amortización acumulada hasta el momento de la venta de los muebles y equipos.	Por el desgaste, por el uso y el paso del tiempo por cada año transcurrido.

**FUENTE:** Instructivo del Plan de Cuentas

**ELABORADO POR:** Doris Cárdenas

**CUADRO N° 43 PORCENTAJE ANUAL DE DEPRECIACIÓN DE ACTIVOS FIJOS**

DESCRIPCIÓN	PORCENTAJE	AÑOS
Muebles y Enseres de Oficina	10%	10
Equipo de Oficina	10%	10
Equipo de Cómputo	33.33%	3

**FUENTE:** Porcentajes de Depreciación**ELABORADO POR:** Doris Cárdenas❖ **PASIVO**

Bajo este grupo se clasificarán los valores a cargo de la Caja de Ahorro y Crédito, que representan obligaciones a favor de los socios.

**CUADRO N° 44 INSTRUCTIVO DE DOCUMENTOS POR PAGAR SOCIOS**

<b>CUENTA: DOCUMENTOS POR PAGAR SOCIOS</b>	
Su saldo representa el valor que los socios tienen depositado en la Caja de Ahorro en la calidad de cuentas de ahorro.	
<b>SE DEBITA</b>	<b>SE ACREDITA</b>
Con el valor de los retiros efectuados por los socios.	Con el valor de los depósitos que los socios efectúan.

**FUENTE:** Instructivo del Plan de Cuentas**ELABORADO POR:** Doris Cárdenas❖ **PATRIMONIO**

El patrimonio está formado por un conjunto de bienes, derechos y obligaciones pertenecientes a una institución, y que constituyen los medios económicos y financieros a través de los cuales ésta puede cumplir con sus fines.

**CUADRO N° 45 INSTRUCTIVO DE CAPITAL SOCIAL**

<b>CUENTA: CAPITAL SOCIAL</b>	
Su saldo representa las aportaciones realizadas por los socios a favor de la Caja de Ahorro.	
<b>SE DEBITA</b>	<b>SE ACREDITA</b>
Con la devolución de las aportaciones por retiro del socio.	Con el valor de los aportes pagados periódicamente por los socios.

**FUENTE:** Instructivo del Plan de Cuentas**ELABORADO POR:** Doris Cárdenas

## ❖ INGRESOS

Bajo este grupo se consideran aquellas cuentas que sirven para registrar toda clase de rendimiento o beneficio, que modifique el patrimonio de la Caja de Ahorro.

Se puede determinar cómo ingreso el interés que se recibe por los créditos otorgados.

### CUADRO N° 46 INSTRUCTIVO DE INGRESOS POR CRÉDITOS OTORGADOS A SOCIOS

<b>CUENTA: INGRESOS POR CRÉDITOS OTORGADOS A SOCIOS</b>	
Registra los ingresos provenientes del rendimiento obtenido por los créditos otorgados a los socios, los cuales serán registrados cuando se conozcan a través de los estados de cuenta recibidos.	
<b>SE DEBITA</b>	<b>SE ACREDITA</b>
Por cierres del ejercicio.	Por el valor de los intereses que han sido acreditados a la organización.

**FUENTE:** Instructivo del Plan de Cuentas

**ELABORADO POR:** Doris Cárdenas

## ❖ EGRESOS

Bajo este grupo se consideran todas aquellas cuentas destinadas a registrar los desembolsos de obligaciones en que se incurren.

### GASTOS DE ADMINISTRACIÓN

Registra los gastos ocasionados por concepto de la relación laboral existente de conformidad con las disposiciones legales vigentes y el reglamento interno de la entidad, los egresos incurridos por la percepción de servicios de terceros, pago de impuestos, cuotas, contribuciones, multas y los cargos por depreciaciones de activos fijos y egresos diversos.

#### CUADRO N° 47 INSTRUCTIVO DE GASTOS DE ADMINISTRACIÓN

<b>CUENTA: GASTOS DE ADMINISTRACIÓN</b>	
Su saldo representa las erogaciones efectuadas y que por su origen tengan relación con todas las actividades de la Caja de Ahorro.	
<b>SE DEBITA</b>	<b>SE ACREDITA</b>
Con los gastos efectuados y causados y que tengan relación directa con una actividad específica de la Caja de Ahorro y Crédito.	Con la cancelación del gasto correspondiente.

**FUENTE:** Instructivo del Plan de Cuentas

**ELABORADO POR:** Doris Cárdenas

### 5.8. LIBROS PRINCIPALES

Son aquellos libros en los que se realiza el agrupamiento de los datos ya clasificados y relacionados en los documentos contabilizadores; por tanto, en los libros quedan también acumulados los hechos clasificadamente.

Estos hechos se establecen en las empresas para que en ellos se registren sus operaciones, el resultado de ellas, sus bienes, sus adeudos, sus acuerdos y toda aquella información conducente a lograr un control sobre ellos.

Los libros principales son:

- El libro diario
- El libro mayor

#### 5.8.1. LIBRO DIARIO

*“Es el registro contable principal, en el que se anotan todas las operaciones en forma de asiento”<sup>38</sup>.*

Es un registro cronológico (día por día) de las transacciones del organismo, identifica las cuentas deudoras y acreedoras de una transacción observando el principio de

<sup>38</sup> ZAPATA SÁNCHEZ, Pedro. Contabilidad General 4. 5° edición. Mc. Graw Hill. Pág. 48.

partida doble. Para este efecto se propone el plan de cuentas y su correspondiente manual detallado anteriormente, en la actualidad los sistemas computarizados de contabilidad generan formatos a los que se debe alimentar la información y se realiza automáticamente el libro diario y los subsiguientes procesos contables.

### **5.8.2. LIBRO MAYOR**

*“Es el segundo registro principal que se mantiene en cada cuenta, según sea el caso, con el propósito de conocer su movimiento y su saldo en forma particular”<sup>39</sup>.*

El Libro Mayor tendrá tantas cuentas como número de cuentas utilice la empresa de acuerdo a la codificación prevista en el “Plan de Cuentas”.

Consiste en la acumulación de valores de una misma naturaleza, es el proceso mediante el cual las cuentas en el Diario General se consolidan por conceptos uniformes, para ello se utiliza una T en la que se registra los valores debitados o acreditados previamente en el Libro Diario.

En su forma más simple, una cuenta de mayor tiene solo tres elementos: (1) nombre, (2) un lado izquierdo en donde se registran los débitos de la cuenta, y (3) un lado derecho en donde se registran los créditos de la cuenta.

Se totalizan los débitos y por separado los créditos, la diferencia entre estos totales es el saldo de la cuenta.

### **5.8.3. BALANCE DE COMPROBACIÓN**

*“Se aconseja que mensualmente se verifique el cumplimiento del principio de partida doble y otros relacionados con la valuación, consistencia, etc., para esto será necesario elaborar un Balance de comprobación, el mismo que se prepara con los saldos de las diferentes cuentas que constan en el Libro mayor principal”<sup>40</sup>.*

La suma de los saldos deudores y acreedores de todas las cuentas que han intervenido en la contabilidad, totalizan valores iguales, de ser así se tendrá la

---

<sup>39</sup> ZAPATA SÁNCHEZ, Pedro. Contabilidad General 4. 5° edición. Mc. Graw Hill. Pág. 49.

<sup>40</sup> ZAPATA SÁNCHEZ, Pedro. Contabilidad General 4. 5° edición. Mc. Graw Hill. Pág. 52.

certeza de que el proceso estuvo bien realizado, caso contrario hay necesidad de volver a revisar los procesos anteriores para detectar el error y corregirlo.

El balance de comprobación será un anexo de cuatro columnas en el que se enumeren los nombres y saldos de las cuentas en el orden en el cual aparecen en el mayor. Los saldos de estas columnas deben coincidir, tanto en el débito como en el crédito.

## 5.9. LIBROS AUXILIARES

*“Para efectos de control es conveniente que el Libro Mayor (General) se subdivide en los Mayores Auxiliares necesarios para cada una de las cuentas. Este registro se realiza utilizando las SUBCUENTAS e individualizando la información contable especialmente la que se refiere a Cuentas y Documentos por Cobrar y por Pagar”<sup>41</sup>.*

Por ejemplo: Caja N° 1, Caja N° 2; Banco del Pichincha, Banco Internacional; Cliente A, Cliente B, etc.

## 5.10. ESTADOS FINANCIEROS

*“La contabilidad tiene como uno de sus principales objetivos el conocer la situación económica y financiera de la empresa al término de un período contable o ejercicio económico, el mismo que se logra a través de la preparación de los Estados Financieros”<sup>42</sup>.*

Los estados financieros son cuadros sistemáticos preparados con la finalidad de presentar en forma racional y coherente y ver los aspectos de la situación financiera y económica de una empresa de acuerdo con los principios y normas de contabilidad.

Los estados financieros sirven para:

- Tomar decisiones de inversión.
- Evaluar la gestión gerencial, la solvencia y la liquidez de la empresa, así como su capacidad para generar fondos.

---

<sup>41</sup> BRAVO VALDIVIESO, Mercedes. Contabilidad General. 5° edición. Nuevo Día 2004. Pág. 59.

<sup>42</sup> BRAVO VALDIVIESO, Mercedes. Contabilidad General. 5° edición. Nuevo Día 2004. Pág. 65.



- Conocer el origen y las características de sus recursos, para estimar la capacidad financiera de crecimiento.
- Formularse un juicio sobre los resultados financieros de la administración, en cuanto a la rentabilidad, solvencia, generación de fondos y capacidad de desarrollo empresarial.

Los Estados Financieros se clasifican en:

- a) Estado de Situación Financiera
- b) Estado de Resultados
- c) Estado de Flujo de Efectivo
- d) Estado de Cambios en el Patrimonio

### 5.10.1. ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA

*“Es un informe contable que presenta ordenada y sistemáticamente las cuentas de Activo, Pasivo y Patrimonio y determina la posición financiera de la empresa en un momento dado”<sup>43</sup>.*

Es el documento que informa en una fecha determinada la situación financiera de la empresa, presentando en forma clara el valor de sus propiedades y derechos, sus obligaciones y su capital, valuados y elaborados de acuerdo con las normas de contabilidad.

El Estado de Situación Financiera consta de las siguientes partes:

- |                              |   |  |
|------------------------------|---|--|
| 1. ENCABEZADO                | { | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Nombre de la empresa.</li> <li>b. Nombre del Estado.</li> <li>c. Fecha de presentación.</li> </ul> |
| 2. TEXTO                     | { | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Activos</li> <li>b. Pasivos</li> <li>c. Patrimonio</li> </ul>                                      |
| 3. FIRMAS DE<br>LEGALIZACIÓN | { | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Firma del Contador.</li> <li>b. Firma del gerente o autoridad que lo aprueba.</li> </ul>           |

---

<sup>43</sup>ZAPATA SÁNCHEZ, Pedro. Contabilidad General 4. 5ª edición. Mc. Graw Hill. Pág. 72.

Este Estado Financiero pone en evidencia la situación financiera de la Caja de Ahorro en una fecha determinada. Los elementos relacionados directamente con el Estado de Situación Financiera son los activos, pasivos y el patrimonio neto.

A continuación presento a manera de ejemplo un modelo del Estado de Situación Financiera:

**CUADRO N°48FORMATO DEL ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA**

CAJA DE AHORRO Y CRÉDITO 24 DE JULIO			
ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA			
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2011			
<b>ACTIVO</b>			
CORRIENTE			20.00
Caja		20.00	
NO CORRIENTE			72.00
Muebles y Enseres de Oficina	30.00	27.00	
(-)Depreciación acumulada	<u>3.00</u>		
Equipo de Oficina	50.00	45.00	
(-)Depreciación acumulada	<u>5.00</u>		
<b>TOTAL ACTIVO</b>			<b><u>92.00</u></b>
<b>PASIVO</b>			
CORRIENTE			25.00
Documentos por Pagar socios		25.00	
NO CORRIENTE			15.00
Ahorro reserva		15.00	
<b>TOTAL PASIVO</b>			<b><u>40.00</u></b>
<b>PATRIMONIO</b>			
Capital Social		52.00	
<b>TOTAL PATRIMONIO</b>			<b><u>52.00</u></b>
<b>TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO</b>			<b><u>92.00</u></b>
<hr/>		<hr/>	
GERENTE		CONTADOR	

FUENTE: Estados Financieros

ELABORADO POR: Doris Cárdenas

### 5.10.2. ESTADO DE RESULTADOS

*“El Estado de resultados muestra los efectos de las operaciones de una empresa y su resultado final, ya sea de ganancia o de pérdida. Muestra también un resumen de los hechos significativos que originaron un aumento o disminución en el patrimonio de la entidad durante un período determinado”<sup>44</sup>.*

Los componentes del Estado de Resultados son:

- ✓ INGRESOS: Se clasifican en Operacionales que incluyen todos los ingresos obtenidos por la venta de un producto o servicio y los Extraordinarios que son aquellos que no se relacionan en forma directa con las principales actividades de la empresa.
- ✓ GASTOS: Se clasifican en Gastos de Administración que son los egresos en los que incurre la empresa para cumplir con sus principales actividades.

El Estado de Resultados consta de las siguientes partes:

- |                              |   |  |
|------------------------------|---|--|
| 1. ENCABEZADO                | { | a. Nombre de la empresa.<br>b. Nombre del Estado.<br>c. Período al que corresponden los resultados (del...al...) |
| 2. TEXTO                     | { | a. Ingresos<br>b. Costos<br>c. Gastos  |
| 3. FIRMAS DE<br>LEGALIZACIÓN | { | a. Firma del Contador.<br>b. Firma del gerente o autoridad que lo aprueba.                                       |

Este estado presenta información sobre los resultados que se ha logrado a través de la gestión de la organización durante un ejercicio económico. Se lo considera como un mecanismo para medir el desempeño en las actividades de la Caja de Ahorro, nos demuestra la utilidad o pérdida que se ha generado en dicho período.

A continuación presento un modelo del Estado de Resultados:

---

<sup>44</sup>ZAPATA SÁNCHEZ, Pedro. Contabilidad General 4. 5° edición. Mc. Graw Hill. Pág. 71.

**CUADRO N° 49FORMATO DEL ESTADO DE RESULTADOS**

<b>CAJA DE AHORRO Y CRÉDITO 24 DE JULIO</b>		
<b>ESTADO DE RESULTADOS</b>		
<b>DEL...AL...</b>		
<b>INGRESOS</b>		
INGRESOS OPERACIONALES		345.00
Intereses ganados por créditos	115.00	
Intereses por mora	230.00	
INGRESOS EXTRAORDINARIOS		69.00
Ingresos varios	69.00	
<b>TOTAL INGRESOS</b>		<b>414.00</b>
<b>GASTOS</b>		
GASTOS DE ADMINISTRACIÓN		208.00
Gastos de personal	115.00	
Servicios varios	58.00	
Suministros y materiales	35.00	
<b>TOTAL GASTOS</b>		<b>208.00</b>
<b>(=) UTILIDAD DEL EJERCICIO</b>		<b>206.00</b>
<div> <div></div> <div>GERENTE</div> </div> <div> <div></div> <div>CONTADOR</div> </div>		

**FUENTE:** Estados Financieros  
**ELABORADO POR:** Doris Cárdenas

### 5.10.3. ESTADO DE FLUJO DE EFECTIVO

Es el informe contable principal que se presenta en forma resumida y clasificada por actividades de operación, inversión y financiamiento, los diversos conceptos de ingresos y egresos del efectivo efectuados durante un período, con el propósito de medir la habilidad gerencial en recaudar y usar el dinero, así como evaluar la capacidad financiera de la empresa, en función de su liquidez presente y futura.

Los flujos de efectivo se clasifican de acuerdo a las siguientes actividades:

1. **ACTIVIDADES OPERACIONALES:** Son las principales actividades de la empresa que producen ingresos y otras actividades que no son de inversión o de financiamiento; esta actividad incluye:

- Ingresos por venta de bienes o servicios.
- Pagos en efectivo a proveedores de bienes y servicios.
- Intereses pagados.
- Otros ingresos y egresos en efectivo que resulten de transacciones que no son de inversión o de financiamiento.

2. **ACTIVIDADES DE INVERSIÓN:** Se relacionan con las compras y ventas de los activos fijos, así como las inversiones realizadas en el período contable que se analiza; estas actividades incluyen:

- Ingresos por venta de acciones de otras empresas.
- Venta de propiedad, planta y equipo y de otros activos de producción.
- Pagos para adquirir valores de capital de otras empresas.
- Pagos al momento de la compra de propiedades o de activos fijos y de otros activos de producción.

3. **ACTIVIDADES DE FINANCIAMIENTO:** El origen en las actividades de financiamiento incluyen los ingresos del endeudamiento o nuevas aportaciones de capital. Se incluye:

- Ingresos y pagos por emisión de bonos, obligaciones, documentos y otros instrumentos de préstamo a corto y a largo plazo.
- Pagos de dividendos y por compra de acciones de la empresa.

El Flujo de Efectivo consta de las siguientes partes:

- |                              |   |  |
|------------------------------|---|--|
| 1. ENCABEZADO                | { | a. Nombre de la empresa.<br>b. Nombre del Estado.<br>c. Período al que corresponden los resultados (del...al...)   |
| 2. TEXTO                     | { | a. Flujo de Efectivo por Actividades Operativas.<br>b. Flujo de Efectivo por Actividades de Inversión.<br>c. Flujo de Efectivo por Actividades de Financiamiento.<br>d. Aumento Neto en Efectivo y sus Equivalentes. |
| 3. FIRMAS DE<br>LEGALIZACIÓN | { | a. Firma del Contador.<br>b. Firma del gerente o autoridad que lo aprueba.   |

A continuación presento un modelo del Estado de Flujo de Efectivo:

**CUADRO N° 50FORMATO DEL ESTADO DE FLUJO DE EFECTIVO**

CAJA DE AHORRO Y CRÉDITO 24 DE JULIO		
ESTADO DE FLUJO DE EFECTIVO		
DEL.....AL.....		
<b>FLUJO DE EFECTIVO POR ACTIVIDADES DE OPERACIÓN</b>		
(+) EFECTIVO RECIBIDO DE CLIENTES		1782
Venta de servicios	967	
Cobro d cuentas pendientes	815	
(-) EFECTIVO PAGADO A PROVEEDORES		765
Pago a proveedores	765	
(A)EFECTIVO NETO PROVISTO POR ACTIVIDADES DE OPERACIÓN		<b>1017</b>
<b>FLUJO DE EFECTIVO POR ACTIVIDADES DE INVERSIÓN</b>		
(+)INGRESOS RECIBIDOS POR		1298
Venta de Activos Fijos	867	
Venta de acciones de otras empresas	431	
(-)EGRESOS EFECTUADOS POR		1206
Compra de activos fijos	547	
Compra de acciones de otras empresas	659	
(B)EFECTIVO NETO PROVISTO POR ACTIVIDADES DE INVERSIÓN		<b>92</b>
<b>FLUJO DE EFECTIVO POR ACTIVIDADES DE FINANCIAMIENTO</b>		
(+)INGRESOS PRODUCTO DE		1345
Emisión y venta de acciones propias	365	
Emisión y venta de obligaciones y bonos	980	
(-)EGRESOS EFECTUADOS PARA		713
Recompra acciones de la empresa	589	
Abonos y cancelación de obligaciones	124	
(C)EFECTIVO NETO PROVISTO POR ACTIVIDADES DE FINANCIAMIENTO		<b>632</b>
FLUJO DE EFECTIVO NETO TOTAL (A+B+C)		<b>1741</b>
(+)EFECTIVO Y EQUIVALENTES AL 1 DE ENERO DEL 2010		469
(=)EFECTIVO Y EQUIVALENTES AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2010		<b>2210</b>
<div> <div>GERENTE</div> <div>CONTADOR</div> </div>		

**FUENTE:** Estados Financieros

**ELABORADO POR:** Doris Cárdenas

#### 5.10.4. ESTADO DE CAMBIOS EN EL PATRIMONIO

Es un estado financiero básico que muestra y explica la variación en cada una de las cuentas del Patrimonio de un ente económico durante un período.

Su propósito es informar a los accionistas el valor actual de sus aportes de capital, sobre cuya base podrán decidir su incremento o contratación, o el destino de las utilidades de la empresa. Además permite conocer la variación que ha tenido el patrimonio incrementándose por el efecto de una utilidad o disminuyéndose por efecto de una pérdida.

Entre los principales objetivos de este estado están:

- Determinar los incrementos o disminuciones que han sufrido las cuentas patrimoniales.
- Establecer la rentabilidad sobre el capital o aporte de los socios.
- Evaluar el desempeño en la toma de decisiones por parte de los directivos y gerentes.

El esquema del Estado de Cambios del Patrimonio es:

#### CUADRO N° 51FORMATO DEL ESTADO DE CAMBIOS EN EL PATRIMONIO

##### CAJA DE AHORRO Y CRÉDITO 24 DE JULIO

##### ESTADO DE CAMBIOS EN EL PATRIMONIO

DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2011

CONCEPTO	CAPITAL SOCIAL	R. LEGAL	UTILIDAD RETENIDA	RESERVA ESTATUTARIA	REVALORIZAC. INVENTARIO	UTILIDAD EJERCICIO
Saldo al 01-01-2010	200.00	35.00	70.00	0	0	0
Utilidad Ejercicio						120.00
Aplicación Utilidad			20.00	15.00	-25.00	-120.00
Saldo al 31-12-2010	200.00	35.00	90.00	15.00	-25.00	0

**FUENTE:** Estados Financieros

**ELABORADO POR:** Doris Cárdenas

## 5.11. FORMATOS A UTILIZAR

Para el control de sus actividades es necesario que la caja utilice libros en donde pueda registrar sus operaciones.

Los libros deben ser aprobados por la Asamblea General de Socios, los que posteriormente estarán a cargo de la Junta Directiva.

Los libros o formatos en los cuales la organización deberá registrar las actividades son:

- 1) Libro de registro de asociados
- 2) Libro de control de entradas y salidas de caja
- 3) Libro de control de ahorros
- 4) Libro de control de aportaciones
- 5) Libro de control de préstamos
- 6) Libro de cartera de crédito
- 7) Informe de ingresos y gastos

### 5.11.1. LIBRO DE REGISTRO DE ASOCIADOS

Este libro sirve para llevar el registro de los socios de la organización.

El libro de registro de asociados se lleva en un cuaderno rayado de la forma en que a continuación se ilustra.

**CUADRO N° 52**HOJA DEL LIBRO DE REGISTRO DE ASOCIADOS

N° DE INGRESO	NOMBRE DEL SOCIO/A	CÉDULA DE IDENTIDAD	FECHA	OBSERVACIONES

**FUENTE:** Investigación Directa

**ELABORADO POR:** Doris Cárdenas



### 5.11.2. LIBRO DE CONTROL DE ENTRADAS Y SALIDAS DE CAJA

Sirve para llevar el control detallado del movimiento de entradas efectuadas por cada socio y las salidas de dinero.

En este libro se anotan las siguientes operaciones:

- ✓ Depósitos de ahorro
- ✓ Pagos al capital
- ✓ Intereses recibidos
- ✓ Acciones pagadas
- ✓ Venta de libretas, multas, etc.

Además se registran las operaciones de salidas de fondos como retiro de ahorros, préstamos, gastos administrativos, otros.

El libro de entradas y salidas se lleva en un cuaderno rayado de la forma indicada a continuación:

**CUADRO N° 53HOJA DEL LIBRO DE ENTRADAS Y SALIDAS**

FECHA	DETALLE	COMPROBANTE	ENTRADA	SALIDA	SALDO

**FUENTE:** Investigación Directa

**ELABORADO POR:** Doris Cárdenas

### 5.11.3. LIBRO DE CONTROL DE AHORROS

Este libro sirve para el registro de ahorros y se utiliza una página por cada socio o socia ahorrante. Este valor se opera cada tres meses.

También, en este libro se anotan los nombres de los beneficiarios que designa el socio o socia ahorrante y el grado de parentesco.

#### CUADRO N° 54HOJA DEL LIBRO DE CONTROL DE AHORROS

NOMBRE:.....

C.I.....

OBSERVACIONES:.....

FECHA	DEPÓSITO	RETIRO	INTERESES	SALDO	FIRMA

FUENTE: Investigación Directa

ELABORADO POR: Doris Cárdenas

#### 5.11.4. LIBRO DE CONTROL DE APORTACIONES

Para llevar este libro, se utiliza una página por cada aportante, donde se registra la cantidad que le corresponde por aportaciones. Este valor, al igual que en el de ahorro se opera cada tres meses.

El libro de Control de Aportaciones se lleva en un cuaderno rayado de la forma como aquí se presenta:

#### CUADRO N° 55HOJA DEL LIBRO DE CONTROL DE APORTACIONES

NOMBRE:.....

C.I.....

FECHA	COMPROBANTE	CANTIDAD	INTERESES	SALDO

FUENTE: Investigación Directa

ELABORADO POR: Doris Cárdenas

### 5.11.5. LIBRO DE CONTROL DE PRÉSTAMOS

Para llevar este libro se utiliza una página por cada prestatario o prestataria.

En el libro se escribe el nombre, apellido y el número de cédula de identidad y se lo presenta de la siguiente manera:

**CUADRO N° 56**HOJA DEL LIBRO DE CONTROL DE PRÉSTAMOS

FECHA	MONTO OTORGADO	FECHA DE VENCIMIENTO	COBRADO		SALDO
			CAPITAL	INTERÉS	

**FUENTE:** Investigación Directa

**ELABORADO POR:** Doris Cárdenas

### 5.11.6. LIBRO DE CARTERA DE CRÉDITO

Este libro es parecido al libro de control de préstamos; con la diferencia que en cartera de crédito se lleva el registro detallado de la morosidad del prestatario.

El Libro de registro de la cartera de crédito se lleva en un cuaderno rayado como se ilustra en el esquema adjunto:

**CUADRO N° 57**HOJA DEL LIBRO DE CARTERA DE CRÉDITO

PRESTATARIO	MONTO OTORGADO	FECHA VENCIMIENTO	SALDO PRÉSTAMO	MOROSIDAD SEGÚN DÍAS				
				0 - 30 0%	31 - 90 10%	91 - 180 20%	181 - 365 50%	365 100%

**FUENTE:** Investigación Directa

**ELABORADO POR:** Doris Cárdenas

### 5.11.7. INFORME DE INGRESOS Y GASTOS

Estas hojas se las elaboran de acuerdo a la necesidad de la organización, el formato que se propone es el siguiente:

**CUADRO N° 58 AUXILIAR DE INGRESOS Y GASTOS**

<b><u>AUXILIAR DE INGRESOS Y GASTOS</u></b>
---

DESDE EL..... DE..... DEL..... HASTA EL..... DE..... DEL.....

<b>SALDO ANTERIOR DE CAJA \$.....</b>
---------------------------------------

INGRESOS	PARCIAL	TOTAL
<b>TOTAL INGRESOS</b>		

EGRESOS	PARCIAL	TOTAL
<b>TOTAL EGRESOS</b>		
<b>SALDO FINAL</b> (saldo anterior + total ingresos - total egresos)		

**FUENTE:** Investigación Directa  
**ELABORADO POR:** Doris Cárdenas

### 5.12. RECONOCIMIENTO DE LAS TRANSACCIONES

El ciclo o proceso contable se inicia con la clasificación del tipo de transacciones o movimiento económico de la organización.

Entre las transacciones más usuales podemos señalar:

➤ **INGRESOS DE CAJA**

- Por depósitos de ahorro
- Por recuperación de créditos
- Por otros tipos de ingresos

➤ **EGRESOS DE CAJA**

- Por pago de retiro de ahorros
- Por desembolso de créditos otorgados
- Por pagos de gastos en efectivo

➤ **INGRESOS EN BANCOS**

- Por depósitos de efectivo
- Por cancelación de créditos de socios
- Otros conceptos de crédito a la cuenta

➤ **EGRESOS POR BANCOS**

- Por desembolso de crédito otorgado a los socios
- Por pagos de créditos de instituciones
- Otros conceptos de débito a la cuenta

➤ **MOVIMIENTO DE CARTERA DE CRÉDITO**

- Otorgamiento de crédito
- Abonos o pagos de obligaciones
- Creación de provisiones de cartera(resguardar)

### **5.12.1. DOCUMENTOS FUENTE**

Toda transacción u operación origina un documento que soporta la misma, el cual se denomina “documento fuente”.

Estos documentos contienen información cuyas características son: que sean suficientes, competentes y pertinentes a la transacción.

Los documentos fuentes para la Caja de Ahorro serán:

- Solicitud de Ingreso a la Caja. (ANEXO N° 1)
- Recibo de ingreso por aportes o pagos a la Caja. (ANEXO N° 2)
- Detalle de valores aportados.(ANEXO N° 4)
- Solicitud de Crédito. (ANEXO N° 3)
- Pagaré y constancia de recibo.(ANEXO N° 5)
- Registro de pagos. (ANEXO N° 7 )

### 5.12.2. CONTABILIZACIONES PRINCIPALES

✓ En el asiento de apertura, después de aprobada la asamblea constitutiva debiera aparecer al menos el siguiente movimiento:

**CUADRO N° 59ASIENTO DE APERTURA**

FECHA	DETALLE	DEBE	HABER
	<b>-X-</b>		
	BANCOS	1000.00	
	a)CAPITAL SOCIAL		1000.00
	v/r apertura caja		

**FUENTE:** Asientos tipo

**ELABORADO POR:** Doris Cárdenas

Donde BANCOS es una cuenta típica de activo y CAPITAL SOCIAL es una cuenta de patrimonio que debiera desglosarse por cuenta corriente, de tal manera que se pueda crear una cuenta individual por cada socio.

✓ Una vez que la Caja está en marcha una persona puede ingresar como socia, presentando para ello una solicitud dirigida al Consejo de Administración con los datos que en ella se soliciten. Una vez aprobada la solicitud debe contabilizarse el ingreso así:

**CUADRO N° 60 ASIENTO DE INGRESO DEL SOCIO**

FECHA	DETALLE	DEBE	HABER
	<b>-X-</b>		
	CAJA	13.00	
	a) CAPITAL SOCIAL		10.00
	a) DOCUMENTOS POR PAGAR SOCIOS		3.00
	v/r ingreso socio "x"		

**FUENTE:** Asientos tipo

**ELABORADO POR:** Doris Cárdenas

✓ La cuota de incorporación debe ser distribuida según lo tenga acordado el Consejo de Administración y varía de acuerdo a cada caja, aquí vamos a suponer que \$5.00 están destinados para la emisión de la libreta de ahorro y \$5.00 para gastos operativos del nuevo socio, así tendríamos el siguiente asiento:

**CUADRO N° 61 ASIENTO DE DISTRIBUCIÓN DE LA CUOTA**

FECHA	DETALLE	DEBE	HABER
	<b>-X-</b>		
	DOCUMENTOS POR PAGAR SOCIOS	3.00	
	a) EMISIÓN LIBRETA DE AHORRO		3.00
	v/r distribución cuota de socio "x"		
	según acuerdo de consejo.		

**FUENTE:** Asientos tipo

**ELABORADO POR:** Doris Cárdenas

✓ En los estatutos los socios tienen la obligación de aportar mensualmente una cantidad mínima al ahorro la cual es de \$10.00 mensuales, por lo que se contabilizaría:

**CUADRO N° 62 ASIENTO DE AHORRO OBLIGATORIO**

FECHA	DETALLE	DEBE	HABER
	<b>-X-</b>		
	CAJA	10.00	
	a) CAPITAL SOCIAL		10.00
	v/r aporte de capital de socio "x"		

**FUENTE:** Asientos tipo

**ELABORADO POR:** Doris Cárdenas

✓ Una vez que el socio tiene reglamentariamente derecho a crédito según el estatuto, puede solicitar su primer crédito, lo que representa activar una cuenta por recuperar de la caja, entonces se registrará de la siguiente manera:

**CUADRO N° 63 ASIENTO DE CONCESIÓN DE CRÉDITO**

FECHA	DETALLE	DEBE	HABER
	<b>-X-</b>		
	DOCUMENTOS POR COBRAR SOCIOS	200.00	
	a) BANCOS		200.00
	v/r préstamo socio "x"		

**FUENTE:** Asientos tipo

**ELABORADO POR:** Doris Cárdenas

✓ A la fecha de vencimiento y cumplidos los plazos establecidos, el socio debe venir a cancelar una de las cuotas convenidas, entonces se debe efectuar el asiento:

**CUADRO N° 64 ASIENTO DE PAGO DEL CRÉDITO, INTERÉS Y AHORRO**

FECHA	DETALLE	DEBE	HABER
	<b>-X-</b>		
	CAJA	64.00	
	a) DOCUMENTOS POR COBRAR SOCIOS		62.00
	a) INTERESES GANADOS		2.00
	v/r pago de cuota de préstamo, interés		
	y ahorro del socio		

**FUENTE:** Asientos tipo

**ELABORADO POR:** Doris Cárdenas

Cabe señalar que aquí hemos supuesto que el socio amortiza parte de su deuda, paga los intereses y cumple con su compromiso de ahorrar. De esta forma, DOCUMENTOS POR COBRAR SOCIOS es una cuenta de activo que disminuye por el pago efectuado e INTERESES GANADOS es una cuenta de ganancia para la caja.



- ✓ El tesorero de la caja paga el arriendo del mes, el asiento se registrará:

**CUADRO N° 65 ASIENTO DE PAGO DE ARRIENDO**

FECHA	DETALLE	DEBE	HABER
	<b>-X-</b>		
	GASTO ARRIENDO	60.00	
	a) BANCOS		60.00
	v/r pago arriendo del mes "x"		

**FUENTE:** Asientos tipo

**ELABORADO POR:** Doris Cárdenas

- ✓ Se pagan los servicios básicos durante el mes:

**CUADRO N° 66 ASIENTO DE PAGO DE SERVICIOS BÁSICOS**

FECHA	DETALLE	PARCIAL	DEBE	HABER
	<b>-X-</b>			
	GASTO SERVICIOS BÁSICOS		12.00	
	Agua y luz	6.00		
	Internet y telefonía	6.00		
	a) CAJA			12.00
	v/r pago de servicios básicos del			
	mes "x"			

**FUENTE:** Asientos tipo

**ELABORADO POR:** Doris Cárdenas

- ✓ El asiento de depreciación de activos fijos (ya sea muebles o equipos), se registrará así:

**CUADRO N° 67 ASIENTO DE REGISTRO DEPRECIACIÓN**

FECHA	DETALLE	DEBE	HABER
	<b>-X-</b>		
	GASTO DEPRECIACIÓN M Y E	60.78	
	a) DEPRECIACIÓN ACUMULADA		60.78
	v/r depreciación anual		

**FUENTE:** Asientos tipo

**ELABORADO POR:** Doris Cárdenas

- ✓ Después de tres meses de aportes un socio decide retirarse de la caja por motivos personales:

**CUADRO N° 68ASIENTO DE RETIRO DE SOCIO**

FECHA	DETALLE	DEBE	HABER
	<b>-X-</b>		
	CAPITAL SOCIAL	130.00	
	a)CAJA		130.00
	v/r retiro de la caja socio "x"		

**FUENTE:** Asientos tipo

**ELABORADO POR:** Doris Cárdenas

Las empresas venden sus mercaderías o servicios al contado o a crédito, algunos de estos créditos pueden ser incobrables, razón por la que la Ley de Régimen Tributario Interno establece el cálculo del 1% anual de provisión sobre el saldo de los créditos otorgados en el período, el mismo que no debe exceder del 10% de la cartera total.

- ✓ La caja en el año 2009 otorgó al Sr. Segundo Díaz un préstamo por un valor de \$ 1250.00, de los cuales canceló \$ 500.00 y a la Sra. Guadalupe López se le concedió un anticipo de \$ 600.00 y canceló \$230.00

El cálculo para la provisión de cuentas incobrables sería el siguiente:

DOCUMENTOS POR COBRAR		CUENTAS POR COBRAR	
1420.00	500.00	760.00	420.00
<b>920.00</b>		<b>340.00</b>	

Saldo Documentos por Cobrar	920.00
(+) Saldo Cuentas por Cobrar	340.00
	<b>1260.00* 1% = \$12.60</b>

**CUADRO N° 69 ASIENTO DE REGISTRO DE CUENTAS INCOBRABLES**

FECHA	DETALLE	DEBE	HABER
	<b>-X-</b>		
	CUENTAS INCOBRABLES	12.60	
	a)PROVISIÓN CUENTAS INCOBRABLES		12.60
	v/r 1% provisión anual		

**FUENTE:** Asientos tipo

**ELABORADO POR:** Doris Cárdenas

### 5.13. EJERCICIO PRÁCTICO

El objetivo del ejercicio práctico es demostrar la aplicación del proceso contable para las actividades que desarrolla la Caja de Ahorro y Crédito 24 de Julio cuando ésta haya cumplido la meta de expandirse en el mercado, se debe aclarar que la caja no está obligada a llevar contabilidad, por ello los diferentes movimientos económicos deberán generar los documentos que se citaron y en base a éstos se llevará un Informe en el cual se registren todos los ingresos y gastos en forma cronológica, para luego realizar el Flujo de Caja.

Paralelamente se llevará un estado de cuentas individual para cada uno de los socios en el que se registrará los movimientos de ingreso y egreso de cada uno de ellos.

- La Caja de Ahorro y Crédito 24 de Julio inició sus actividades el 31 de Diciembre del 2009 y presenta los siguientes saldos al 31 de Diciembre del 2010.

Caja	\$ 720.00
Muebles y Enseres de Oficina	\$ 607.80
Depreciación Acumulada Muebles y Enseres	\$ 60.78
Equipo de Oficina	\$ 275.20
Depreciación Acumulada Equipo de Oficina	\$ 27.52
Equipo de Computación	\$ 1031.26
Depreciación Acumulada Equipo de Computación	\$ 343.75
Documentos por Pagar socios	\$ 1402.21
Capital Social	\$ 800.00

- Durante el mes se realizaron los siguientes movimientos en los libros:
- En el libro de control de entradas y salidas se realizaron los siguientes movimientos:

**CUADRO N° 70 MOVIMIENTO EN EL LIBRO DE ENTRADAS Y SALIDAS**

FECHA	DETALLE	COMPROB.	ENTRADA	SALIDA	SALDO
02/01/2011	Aporte socio A	1	20.00		20.00
03/01/2011	Aporte socio B	2	20.00		40.00
05/01/2011	Aporte socio C	3	20.00		60.00
10/01/2011	Compra libretas individuales	S/N		7.50	52.50
10/01/2011	Rifa mensual	S/N	50.00		102.50
25/01/2011	Aporte socio D	4	20.00		122.50
28/01/2011	Aporte socio E	5	20.00		142.50

**FUENTE:** Investigación Directa

**ELABORADO POR:** Doris Cárdenas

- En el libro de control de ahorros durante el mes se registraron los movimientos de tres socios:

**CUADRO N° 71 MOVIMIENTO EN EL LIBRO DE AHORROS SOCIO "F"**

FECHA	SALDO	DEPÓSITO	RETIRO	INTERESES	SALDO ACUMULADO
01/01/2011	100.00	10.00		0.10	110.10
10/01/2011	110.00	10.00		0.11	120.11
15/01/2011	120.00	10.00		0.12	130.12
20/01/2011	130.00	10.00		0.13	140.13
28/01/2011	140.00	10.00		0.14	150.14
	<b>TOTAL</b>			<b>0.60</b>	

**FUENTE:** Investigación Directa

**ELABORADO POR:** Doris Cárdenas

**CUADRO N° 72 MOVIMIENTO EN EL LIBRO DE AHORROS SOCIO "J"**

FECHA	SALDO	DEPÓSITO	RETIRO	INTERESES	SALDO ACUMULADO
03/01/2011	90.00	10.00		0.09	100.09
08/01/2011	100.00	10.00		0.10	110.10
16/01/2011	110.00	10.00		0.11	120.11
20/01/2011	120.00	10.00		0.12	130.12
	<b>TOTAL</b>			<b>0.42</b>	

**FUENTE:** Investigación Directa

**ELABORADO POR:** Doris Cárdenas

**CUADRO N° 73 MOVIMIENTO EN EL LIBRO DE AHORROS SOCIO "L"**

FECHA	SALDO	DEPÓSITO	RETIRO	INTERESES	SALDO ACUMULADO
02/01/2011	150.00	10.00		0.15	160.15
10/01/2011	160.00	10.00		0.16	170.16
16/01/2011	170.00	10.00		0.17	180.17
25/01/2011	180.00	10.00		0.18	190.18
29/01/2011	190.00		10.00	0.19	180.19
	<b>TOTAL</b>			<b>0.85</b>	

**FUENTE:** Investigación Directa

**ELABORADO POR:** Doris Cárdenas

- En el libro de control de préstamos se registraron los créditos otorgados a los socios de la siguiente manera:
  - El 10 de enero la Sra. Lucrecia Herrera solicita un préstamo por un valor de \$200.00 a 4 meses plazo:

**CUADRO N° 74 TABLA DE AMORTIZACIÓN DE CRÉDITO SRA. HERRERA**

FECHA	MONTO OTORGADO	FECHA DE VENCIMIENTO	COBRADO		SALDO
			CAPITAL	INTERÉS	
05/02/2011	200.00	04/05/2011	50.00	2.00	150.00
02/03/2011			50.00	2.00	100.00
07/04/2011			50.00	2.00	50.00
04/05/2011			50.00	2.00	0.00
	<b>TOTAL</b>		<b>200.00</b>	<b>8.00</b>	

**FUENTE:** Investigación Directa

**ELABORADO POR:** Doris Cárdenas

- El 10 de enero se concede un préstamo al Sr. Sebastián Trujillo por un valor de \$500.00 a 8 meses plazo:

**CUADRO N° 75 TABLA DE AMORTIZACIÓN DE CRÉDITO SR. TRUJILLO**

FECHA	MONTO OTORGADO	FECHA DE VENCIMIENTO	COBRADO		SALDO
			CAPITAL	INTERÉS	
10/02/2011	500.00	12/09/2011	62.50	7.50	437.50
12/03/2011			62.50	7.50	375.00
10/04/2011			62.50	7.50	312.50
13/05/2011			62.50	7.50	250.00
12/06/2011			62.50	7.50	187.50
12/07/2011			62.50	7.50	125.00
10/08/2011			62.50	7.50	62.50
12/09/2011			62.50	7.50	0.00
	<b>TOTAL</b>		<b>500.00</b>	<b>60.00</b>	

**FUENTE:** Investigación Directa

**ELABORADO POR:** Doris Cárdenas

- En el libro de cartera de crédito durante el mes se registra el incumplimiento en el pago de las cuotas por parte de dos socios:

**CUADRO N° 76 LIBRO DE CARTERA DE CRÉDITO MES DE ENERO**

PRESTATARIO	MONTO OTORGADO	FECHA VENCIMIENTO	SALDO PRÉSTAMO	MOROSIDAD SEGÚN DÍAS				
				0 - 30 0%	31 - 90 10%	91 - 180 20%	181 - 365 50%	365 100%
SOCIO O	200.00	15/01/2011	104.00		10.40			
SOCIO P	300.00	15/01/2011	200.00		20.00			
SOCIO X	450.00	17/01/2011	190.00		19.00			
SOCIO Y	500.00	19/01/2011	290.00		29.00			
SOCIO Z	400.00	28/01/2011	280.00			56.00		
<b>TOTAL</b>			<b>1064.00</b>		<b>78.40</b>	<b>56.00</b>		

**FUENTE:** Investigación Directa

**ELABORADO POR:** Doris Cárdenas

- Los cálculos de las depreciaciones se calculan mediante el Método de Línea Recta y sus valores constan en los siguientes cuadros:

**CUADRO N° 77 TABLA DE DEPRECIACIÓN ANUAL MUEBLES Y ENSERES DE OFICINA**

<b>AÑOS</b>	<b>DEPRECIACIÓN ANUAL (\$)</b>	<b>DEPRECIACIÓN ACUMULADA (\$)</b>	<b>VALOR EN LIBROS (\$)</b>
0	-	-	607.8
1	60.78	60.78	547.02
2	60.78	121.56	486.24
3	60.78	182.34	425.46
4	60.78	243.12	364.68
5	60.78	303.90	303.90
6	60.78	364.68	243.12
7	60.78	425.46	182.34
8	60.78	486.24	121.56
9	60.78	547.02	60.78
10	60.78	607.8	0

**FUENTE:** Investigación Directa

**ELABORADO POR:** Doris Cárdenas

**CUADRO N° 78 TABLA DE DEPRECIACIÓN ANUAL EQUIPO DE OFICINA**

<b>AÑOS</b>	<b>DEPRECIACIÓN ANUAL (\$)</b>	<b>DEPRECIACIÓN ACUMULADA (\$)</b>	<b>VALOR EN LIBROS (\$)</b>
0	-	-	275.2
1	27.52	27.52	247.68
2	27.52	55.04	220.16
3	27.52	82.56	192.64
4	27.52	110.08	165.12
5	27.52	137.60	137.60
6	27.52	165.12	110.08
7	27.52	192.64	82.56
8	27.52	220.16	55.04
9	27.52	247.68	27.52
10	27.52	275.20	0

**FUENTE:** Investigación Directa

**ELABORADO POR:** Doris Cárdenas

**CUADRO N° 79 TABLA DE DEPRECIACIÓN ANUAL EQUIPO DE COMPUTACIÓN**

<b>AÑOS</b>	<b>DEPRECIACIÓN ANUAL (\$)</b>	<b>DEPRECIACIÓN ACUMULADA (\$)</b>	<b>VALOR EN LIBROS (\$)</b>
0	-	-	1031.26
1	343.75	343.75	687.51
2	343.75	687.50	343.76
3	343.75	1031.26	0

**FUENTE:** Investigación Directa

**ELABORADO POR:** Doris Cárdenas

# CAJA DE AHORRO Y CRÉDITO 24 DE JULIO

## LIBRO DIARIO

FECHA	DETALLE	REF.	PARCIAL	DEBE	HABER
01/01/2011	1				
	CAJA	1.1.01		720.00	
	MUEBLES Y ENSERES DE OFICINA	1.2.01		547.02	
	EQUIPO DE OFICINA	1.2.03		247.68	
	EQUIPO DE COMPUTACIÓN	1.2.05		687.51	
	a) DOCUMENTOS POR PAGAR SOCIOS	2.1.1			1402.21
	a) CAPITAL SOCIAL	3.1			800.00
	v/r estado de situación financiera al 01-01-201				
02/01/2011	2				
	CAJA	1.1.01		100.00	
	a) CAPITAL SOCIAL	3.1			100.00
	v/r aporte de cinco socios				
10/01/2011	3				
	GASTO SUMINISTROS DE OFICINA	5.1.2		7.50	
	a) CAJA	1.1.01			7.50
	v/r pago impresión de libretas				
10/01/2011	4				
	CAJA	1.1.01		50.00	
	a) INGRESOS VARIOS (RIFAS)	4.2.01			50.00
	v/r rifa mes de enero				
10/01/2011	5				
	CAJA	1.1.01		15.00	
	a) INGRESOS EMISIÓN LIBRETAS	4.2.02			15.00
	v/r emisión de libretas de ahorro				
10/01/2011	6				
	CAJA	1.1.01		130.00	
	a) DOCUMENTOS POR PAGAR SOCIOS	2.1.1			130.00
	socio "F"	2.1.1.01	50.00		
	socio "J"	2.1.1.02	40.00		
	socio "L"	2.1.1.03	40.00		
	v/r ahorro de los socios				
12/01/2011	7				
	DOCUMENTOS POR COBRAR SOCIOS	1.1.04		700.00	
	Sra. Lucrecia Herrera	1.1.02.01	200.00		
	Sr. Sebastián Trujillo	1.1.02.02	500.00		
	a) CAJA	1.1.01			700.00
	v/r créditos otorgados a los socios				
15/01/2011	8				
	CAJA	1.1.01		78.40	
	a) INTERÉS POR MORA	4.1.02			78.40
	v/r mora socios "O,P,X,Y"				
	<b>PASAN</b>			<b>3283.11</b>	<b>3283.11</b>



# CAJA DE AHORRO Y CRÉDITO 24 DE JULIO

# LIBRO DIARIO

	<b>VIENEN</b>			<b>3283.11</b>	<b>3283.11</b>
20/01/2011	9				
	GASTO DEP. MUEBLES Y ENSERES	5.1.6		5.07	
	a) DEP. ACUMULADA MUEBLES Y E.	1.2.02			5.07
	v/r depreciación mensual muebles y enseres				
20/01/2011	10				
	GASTO DEP. EQUIPO DE OFICINA	5.1.7		2.29	
	a) DEP. ACUMULADA EQUIPO DE OF.	1.2.04			2.29
	v/r depreciación mensual equipo de oficina				
20/01/2011	11				
	GASTO DEP. EQUIPO DE COMPUTACIÓN	5.1.8		28.65	
	a) DEP. ACUMULADA EQUIPO DE COMP.	1.2.06			28.65
	v/r depreciación mensual equipo de comp.				
28/01/2011	12				
	GASTO ARRIENDO	5.1.3		50.00	
	a) CAJA	1.1.01			50.00
	v/r pago arriendo mes de enero				
28/01/2011	13				
	GASTO SERVICIOS BÁSICOS	5.1.1		23.00	
	Agua y luz	5.1.1.01	10.00		
	Internet y telefonía	5.1.1.02	13.00		
	a) CAJA	1.1.01			23.00
	v/r pago servicios básicos mes de enero				
	<b>TOTAL</b>		<b>853.00</b>	<b>3392.11</b>	<b>3392.11</b>

**CAJA DE AHORRO Y CRÉDITO 24 DE JULIO**  
**MAYOR**

**CUENTA: CAJA**

**CÓDIGO: 1.1.01**

FECHA	DESCRIPCIÓN	N° ASIENTO	DEBE	HABER	SALDO
01/01/2011	Por estado de situación financiera al 01/01/2011	1	720.00		720.00
02/01/2011	Por aporte de socios	2	100.00		820.00
10/01/2011	Pago impresión de libretas	3		7.50	812.50
10/01/2011	Rifa mensual	4	50.00		862.50
10/01/2011	Emisión libretas	5	15.00		
10/01/2011	Ahorro de socios	6	130.00		992.50
12/01/2011	Por créditos otorgados	7		700.00	292.50
15/01/2011	Por mora socio "X"	8	78.40		370.90
28/01/2011	Por pago arriendo	12		50.00	320.90
28/01/2011	Por pago servicios básicos	13		23.00	297.90
			<b>1093.40</b>	<b>780.50</b>	

**CUENTA: MUEBLES Y ENSERES DE OFICINA**

**CÓDIGO: 1.2.01**

FECHA	DESCRIPCIÓN	N° ASIENTO	DEBE	HABER	SALDO
01/01/2011	Por estado de situación financiera al 01/01/2011	1	547.02		547.02

**CUENTA: EQUIPO DE OFICINA**

**CÓDIGO: 1.2.03**

FECHA	DESCRIPCIÓN	N° ASIENTO	DEBE	HABER	SALDO
01/01/2011	Por estado de situación financiera al 01/01/2011	1	247.68		247.68

**CUENTA: EQUIPO DE COMPUTACIÓN**

**CÓDIGO: 1.2.05**

FECHA	DESCRIPCIÓN	N° ASIENTO	DEBE	HABER	SALDO
01/01/2011	Por estado de situación financiera al 01/01/2011	1	687.51		687.51

**CUENTA: DOCUMENTOS POR PAGAR SOCIOS**

**CÓDIGO: 2.1.1**

FECHA	DESCRIPCIÓN	N° ASIENTO	DEBE	HABER	SALDO
01/01/2011	Por estado de situación financiera al 01/01/2011	1		1402.21	1402.21
10/01/2011	Por ahorro de socios	6		130.00	1532.21

**CUENTA: CAPITAL SOCIAL**

**CÓDIGO: 3.1**

FECHA	DESCRIPCIÓN	N° ASIENTO	DEBE	HABER	SALDO
01/01/2011	Por estado de situación financiera al 01/01/2011	1		800.00	800.00
02/01/2011	Por aporte de socios	2		100.00	900.00

**CUENTA: GASTO SUMINISTROS DE OFICINA**

**CÓDIGO: 5.1.2**

FECHA	DESCRIPCIÓN	N° ASIENTO	DEBE	HABER	SALDO
10/01/2011	Por impresión de libretas	3	7.50		7.50

**CUENTA: INGRESOS VARIOS (RIFAS)**

**CÓDIGO: 4.2.01**

FECHA	DESCRIPCIÓN	N° ASIENTO	DEBE	HABER	SALDO
10/01/2011	Por rifa mensual	4		50.00	50.00

**CUENTA: INGRESOS POR EMISIÓN DE LIBRETAS**

**CÓDIGO: 4.2.02**

FECHA	DESCRIPCIÓN	N° ASIENTO	DEBE	HABER	SALDO
10/01/2011	Emisión de libretas a socios	5		15.00	15.00

**CUENTA: DOCUMENTOS POR COBRAR SOCIOS**

**CÓDIGO: 1.1.04**

FECHA	DESCRIPCIÓN	N° ASIENTO	DEBE	HABER	SALDO
12/01/2011	Por créditos otorgados	7	700.00		700.00

**CUENTA: INTERÉS POR MORA**

**CÓDIGO: 4.1.02**

FECHA	DESCRIPCIÓN	N° ASIENTO	DEBE	HABER	SALDO
15/01/2011	Por créditos otorgados	8		78.40	78.40

**CUENTA: GASTO DEPRECIACIÓN MUEBLES Y E.**

**CÓDIGO: 5.1.6**

FECHA	DESCRIPCIÓN	N° ASIENTO	DEBE	HABER	SALDO
20/01/2011	Por depreciación mensual muebles y enseres	9	5.07		5.07

**CUENTA: DEPRECIACIÓN ACUMULADA MUEBLES Y E.**

**CÓDIGO: 1.2.02**

FECHA	DESCRIPCIÓN	N° ASIENTO	DEBE	HABER	SALDO
20/01/2011	Por depreciación mensual muebles y enseres	9		5.07	5.07

**CUENTA: GASTO DEPRECIACIÓN EQUIPO DE OFICINA**

**CÓDIGO: 5.1.7**

FECHA	DESCRIPCIÓN	N° ASIENTO	DEBE	HABER	SALDO
20/01/2011	Por depreciación mensual equipo de oficina	10	2.29		2.29

**CUENTA:** DEPRECIACIÓN ACUMULADA EQUIPO DE OFICINA **CÓDIGO:** 1.2.04

FECHA	DESCRIPCIÓN	N° ASIENTO	DEBE	HABER	SALDO
20/01/2011	Por depreciación mensual equipo de oficina	10		2.29	2.29

**CUENTA:** GASTO DEPRECIACIÓN EQUIPO DE COMPUTACIÓN **CÓDIGO:** 5.1.8

FECHA	DESCRIPCIÓN	N° ASIENTO	DEBE	HABER	SALDO
20/01/2011	Por depreciación mensual equipo de computación	11	28.65		28.65

**CUENTA:** DEPRECIACIÓN ACUMULADA EQUIPO DE COMPUTACIÓN **CÓDIGO:** 1.2.06

FECHA	DESCRIPCIÓN	N° ASIENTO	DEBE	HABER	SALDO
20/01/2011	Por depreciación mensual equipo de computación	11		28.65	28.65

**CUENTA:** GASTO ARRIENDO **CÓDIGO:** 5.1.3

FECHA	DESCRIPCIÓN	N° ASIENTO	DEBE	HABER	SALDO
28/01/2011	Por pago mensual	12	50.00		50.00

**CUENTA:** GASTO SERVICIOS BÁSICOS **CÓDIGO:** 5.1.1

FECHA	DESCRIPCIÓN	N° ASIENTO	DEBE	HABER	SALDO
28/01/2011	Por pago mensual	13	23.00		23.00

**CAJA DE AHORRO Y CRÉDITO 24 DE JULIO**  
**BALANCE DE COMPROBACIÓN**

N°	CUENTAS	SUMAS		SALDOS	
		DEBE	HABER	DEUDOR	ACREEDOR
1	CAJA	1093.40	780.50	312.90	
2	MUEBLES Y ENSERES DE OFICINA	547.02		547.02	
3	EQUIPO DE OFICINA	247.68		247.68	
4	EQUIPO DE COMPUTACIÓN	687.51		687.51	
5	DOCUMENTOS POR PAGAR SOCIOS		1532.21		1532.21
6	CAPITAL SOCIAL		900.00		900.00
8	GASTO SUMINISTROS DE OFICINA	7.50		7.50	
9	INGRESOS VARIOS (RIFAS)		50.00		50.00
10	INGRESOS POR EMISIÓN DE LIBRETAS		15.00		15.00
11	DOCUMENTOS POR COBRAR SOCIOS	700.00		700.00	
12	INTERÉS POR MORA		78.40		78.40
13	GASTO DEPRECIACIÓN MUEBLES Y ENSERES DE OF.	5.07		5.07	
14	DEPRECIACIÓN ACUMULADA MUEBLES Y ENSERES		5.07		5.07
15	GASTO DEPRECIACIÓN EQUIPO DE OFICINA	2.29		2.29	
16	DEPRECIACIÓN ACUMULADA EQUIPO DE OFICINA		2.29		2.29
17	GASTO DEPRECIACIÓN EQUIPO DE COMPUTACIÓN	28.65		28.65	
18	DEPRECIACIÓN ACUMULADA EQUIPO DE COMPUT.		28.65		28.65
19	GASTO ARRIENDO	50.00		50.00	
20	GASTO SERVICIOS BÁSICOS	23.00		23.00	
	<b>TOTAL</b>	<b>3392.11</b>	<b>3392.11</b>	<b>2611.61</b>	<b>2611.61</b>

**CAJA DE AHORRO Y CRÉDITO 24 DE JULIO**  
**AUXILIAR DE INGRESOS Y EGRESOS**  
**al 31 de enero del 2011**

INGRESOS	PARCIAL	ENERO	PROYECCIÓN	
			FEBRERO	MARZO
SALDO ANTERIOR DE CAJA \$		720.00	1742.00	2590.40
Aportes mensuales/adicionales		1730.00	1200.00	800.00
Ingresos varios (rifas)		50.00	50.00	50.00
Ingresos por emisión de libretas de ahorros		15.00	5.00	10.00
Pago de créditos: de capital			112.50	112.50
Pago de créditos: de interés			9.50	9.50
Pago de créditos: de mora			39.40	
<b>TOTAL INGRESOS</b>		<b>1795.00</b>	<b>1416.40</b>	<b>982.00</b>
<b>EGRESOS</b>				
Créditos concedidos a socios		700.00	500.00	500.00
Sra. Lucrecia Herrera	200.00			
Sr. Sebastián Trujillo	500.00			
Pago arriendo mes de enero		50.00	50.00	50.00
Pago servicios básicos mes de enero		23.00	18.00	16.00
Agua y luz	10.00			
Internet y telefonía	13.00			
Intereses por ahorros		1.87	3.25	2.43
Socio "F"	0.60			
Socio "J"	0.42			
Socio "L"	0.85			
Pago servicio de imprenta		7.50	2.50	5.00
<b>TOTAL EGRESOS</b>		<b>773.00</b>	<b>568.00</b>	<b>566.00</b>
<b>SALDO FINAL</b>		<b>1742.00</b>	<b>2590.40</b>	<b>3006.40</b>
(saldo anterior + total ingresos - total egresos)				

**CAJA DE AHORRO Y CRÉDITO 24 DE JULIO**  
**ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA**  
**Al 01 de enero del 2011**

**ACTIVO**

CORRIENTE		720.00
Caja	720.00	
NO CORRIENTE		1482.21
Muebles y Enseres de Oficina	607.80	547.02
(-)Depreciación Acumulada M y E de Oficina	<u>60.78</u>	
Equipos de Oficina	275.20	247.68
(-)Depreciación Acumulada Equipo de Oficina	<u>27.52</u>	
Equipo de Computación	1031.26	687.51
(-)Depreciación Acumulada Eq. de Computación	<u>343.75</u>	
<b>TOTAL ACTIVO</b>		<b><u><u>2202.21</u></u></b>

**PASIVO**

CORRIENTE		1402.21
Documentos por Pagar socios	1402.21	
<b>TOTAL PASIVO</b>		<b><u><u>1402.21</u></u></b>

**PATRIMONIO**

Capital Social	800.00	
<b>TOTAL PATRIMONIO</b>		<b><u><u>800.00</u></u></b>
<b>TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO</b>		<b><u><u>2202.21</u></u></b>

\_\_\_\_\_  
GERENTE

\_\_\_\_\_  
CONTADOR

**CAJA DE AHORRO Y CRÉDITO 24 DE JULIO**  
**ESTADO DE RESULTADOS**  
**DEL 01 AL 31 DE ENERO DEL 2011**

**INGRESOS**

INGRESOS OPERACIONALES		78.40
Intereses por mora	78.40	
INGRESOS EXTRAORDINARIOS		65.00
Ingresos varios (rifas)	50.00	
Ingresos por emisión de libretas de ahorro	15.00	
<b>TOTAL INGRESOS</b>		<b>143.40</b>

**GASTOS**

GASTOS DE ADMINISTRACIÓN		
Arriendo	50.00	
Servicios básicos	23.00	
Depreciación de activos fijos	36.00	
Suministros de oficina	7.50	
<b>TOTAL GASTOS</b>		<b>116.50</b>
<b>(=)UTILIDAD DEL EJERCICIO</b>		<b>26.90</b>

---

GERENTE

---

CONTADOR



**CAJA DE AHORRO Y CRÉDITO 24 DE JULIO**  
**ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA**  
**AL 31 DE ENERO DEL 2011**

**ACTIVO**

CORRIENTE			1012.90
Caja	312.90		
Documentos por Cobrar socios	700.00		
NO CORRIENTE			1446.21
Muebles y Enseres de Oficina	547.02	541.96	
(-)Depreciación Acumulada M y E de Oficina	<u>5.07</u>		
Equipo de Oficina	247.68	245.39	
(-)Depreciación Acumulada Equipo de Oficina	<u>2.29</u>		
Equipo de Computación	687.51	658.86	
(-)Depreciación Acumulada Eq. de Computación	<u>28.65</u>		
<b>TOTAL ACTIVO</b>			<b><u>2459.11</u></b>

**PASIVO**

CORRIENTE			1532.21
Documentos por Pagar socios		1532.21	
<b>TOTAL PASIVO</b>			<b><u>1532.21</u></b>

**PATRIMONIO**

Capital Social		900.00	
Utilidad del Ejercicio		26.90	
<b>TOTAL PATRIMONIO</b>			<b><u>926.90</u></b>
<b>TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO</b>			<b><u>2459.11</u></b>

---

GERENTE

---

CONTADOR

## CAPÍTULO VI

### 6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### 6.1. CONCLUSIONES

- ✚ Se pudo identificar la gran importancia que pueden tener las cajas de ahorro en personas de nivel socioeconómico mediano y bajo, pues se generan recursos a través de los mismos ahorros de los socios y resulta ser un beneficio, ya que los préstamos otorgados son invertidos para cubrir sus propias necesidades.
- ✚ La Gestión Administrativa, Contable y Financiera para la administración de la Caja de Ahorro está centrada en la captación de ahorros de sus socios y la concesión de créditos a los mismos, su ámbito cerrado y su sencillez son características que deberían mantenerse pues son el principal atractivo por el cual se crean y subsisten un gran número de estas organizaciones.
- ✚ A través de este esfuerzo de cambios que se presenta, los procesos y una organización contable básica compatible con la magnitud de la organización permitirá que sistematice sus procesos y ofrezca un mejor servicio al cliente, de tal manera que éstos se encuentren satisfechos y así obtener un alto grado de confiabilidad.
- ✚ Es necesario implementar la propuesta, ya que contribuirá al logro de una organización que cuente con sistemas funcionales, organizados y eficaces.
- ✚ Este trabajo va a permitir una mejor capacitación del personal, una adecuada asignación de funciones, responsabilidades y mejorará el sistema de comunicación y coordinación de tareas.

- ✚ Con la implementación de esta propuesta se va a contar con una herramienta que nos va a ayudar a clarificar el presente y el futuro de la organización.
- ✚ Finalmente, el buen uso de instrumentos financieros como balances y flujo de caja permitirán a la administración de la Caja de Ahorro y Crédito 24 de Julio tomar decisiones oportunas en busca del fortalecimiento de la entidad y su permanencia en el tiempo.

## 6.2. RECOMENDACIONES

- ✚ La administración de la Caja de Ahorro y Crédito debe fomentar en sus asociados una cultura de ahorro, al considerar que no solo es una fuente de recursos a la cual recurrir en caso de eventualidades, sino que pueden ir reuniendo su capital de trabajo para cuando decidan constituir sus propios negocios.
- ✚ Establecer sistemas de supervisión por parte de los organismos de control, ajustados a la realidad de este tipo de instituciones, cuya filosofía y credibilidad se basa en la confianza que existe entre los participantes, antes que en procesos engorrosos de control hacia los administradores o directivos de estas organizaciones.
- ✚ Optimizar la organización, funcionamiento y beneficios para los asociados utilizando los lineamientos propuestos y actualizaciones que se vayan presentado por los cambios que su naturaleza y evolución demanden.
- ✚ Se recomienda la implementación y el seguimiento de esta propuesta y que los directivos de la organización apoyen y se comprometan hasta llegar a una organización clara y definida, mediante programas de capacitación y talleres de trabajo, y de esta manera realizar una retroalimentación y hacer los cambios necesarios durante la implementación.
- ✚ Realizar una amplia difusión entre las cajas de ahorro existentes en el sector acerca de mecanismos como el propuesto en el presente trabajo,

para reestructurar y corregir los defectos organizacionales y de toda índole que pueden existir y evitar los que podrían introducirse en nuevas organizaciones.

- ✚ Es necesario que la institución imparta a sus asociados toda la información respecto del trabajo en equipo, la solidaridad y el cooperativismo, para lograr que estas actividades sean vistas como un camino alternativo para conseguir un desarrollo económico y social.
- ✚ La Caja de Ahorro y Crédito debe contar con un área de negocios eficiente que mantenga un seguimiento continuo a las captaciones y colocaciones de los asociados ofreciendo productos atractivos y competitivos, más aún, deben dar un seguimiento minucioso a los socios que mantienen créditos con la entidad, para mantener una cartera sana, con bajo riesgo, al considerar que es una de las estrategias para la permanencia de la institución en el tiempo.

## **BIBLIOGRAFÍA**

- BRAVO VALDIVIESO, Mercedes. CONTABILIDAD GENERAL. Quinta edición. Quito: Editorial Nuevo día. 2004.
- BACA URBINA, Gabriel. Evaluación de Proyectos. Editorial Mc Graw Hill. Cuarta edición. México: 2000.
- CANELOS, Ramiro. Formulación y Evaluación de un Plan de Negocios. LERC Editorial. Primera edición. Ecuador: 2003.
- CHIAVENATO, Idalberto. Administración en los Nuevos Tiempos. Primera edición. Mc Graw Hill. Bogotá: 2004.
- VÁSQUEZ, Víctor Hugo. Organización Aplicada. Segunda edición. Editorial Gráficas Vásquez. Quito: 2002.
- STONER, James; FREEMAN, Edward; GILBERT Jr. Daniel. ADMINISTRACIÓN. Sexta edición. Prentice Hall Hispanoamericana S.A. México: 1996.
- PALOM IZQUIERDO, Francisco Javier. Técnicas actualizadas de organización administrativa. Segunda edición. Editorial Distresa. 1982.
- TORRES TOVAR, Juan Carlos. Introducción a la Contabilidad. Editorial Diana. Primera edición. 1977.
- OROZCO CADENA, José. Contabilidad General. Teoría y práctica aplicada a la Legislación Nacional.
- GOXENS, Antonio y María Ángeles. Biblioteca Práctica de Contabilidad. Océano Centrum. Volumen 1.
- AMAYA AMAYA, Jairo. Gerencia Planeación &Estrategia.

- GÓMEZ, Jorge Palaoi. Claves para ser un empresario de éxito. 2009.
- ZAPATA SÁNCHEZ, Pedro. Contabilidad General 4. Mc. Graw Hill. Cuarta edición.
- GUILTINAN, Joseph P. Gerencia de Marketing. Sexta edición.
- MCCARTHI J, Perreault. Marketing un enfoque global.
- Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario. Mayo 2011.
- Proyecto de Desarrollo de los Pueblos Indígenas y Negros del Ecuador. (PRODEPINE)
- Ministerio de Inclusión Económica y Social. (MIES)
- Ley de Régimen Tributario Interno.
- [www.superintendenciadecompañias.com](http://www.superintendenciadecompañias.com)
- [www.monografías.com](http://www.monografías.com)
- [www.rincondelvago.com](http://www.rincondelvago.com)

# **ESTRATEGIAS DE DESARROLLO COMUNITARIO**

**CON EL PROPÓSITO DE CREAR UNA CULTURA DE PARTICIPACIÓN EN LA  
COMUNIDAD, SE DESARROLLARON UN CONJUNTO DE ACTIVIDADES DE APOYO  
PARA LA CELEBRACIÓN DE ACONTECIMIENTOS IMPORTANTES.**

## REUNIÓN DE LA CAJA DE AHORRO Y CRÉDITO 24 DE JULIO

La Caja de Ahorro y Crédito 24 de Julio se reúne cada mes para desarrollar las diferentes actividades como pagos, créditos y otros asuntos afines.

En las imágenes se observan los socios y socias que asistieron el día sábado 11 de febrero del 2012 a las 7:00 p.m.





La Directiva de la caja está integrada por el presidente, vicepresidente, tesorero y secretaria.



**PRESIDENTE:**Sra. Martha Terán

**VICEPRESIDENTE:** Sr. Jorge Antamba

**TESORERO:** Sr. Danilo Pallo

**SECRETARIA:** Srta. Mayra Flores

Las imágenes muestran la cancelación de créditos por parte de los socios, en donde el tesorero registra el pago y a la socia se le entrega su comprobante de pago.



La caja también realiza actividades para promover la integración, como reuniones en donde comparten una cena, paseos y demás actividades en conjunto.

El día sábado 11 de febrero luego de finalizar los asuntos relacionados con las operaciones de la caja se llevó a cabo la entrega de flores e intercambio de regalos por el Día de San Valentín.





## INTERCAMBIO DE REGALOS ENTRE SOCIOS

El intercambio de regalos fue un momento alegre, en donde todos los socios participaron, entregando su presente a su amigo secreto.







## **AGASAJO NAVIDEÑO PARA LOS NIÑOS DE LA PARROQUIA**

Para celebrar la navidad de los niños de la parroquia se desarrolló actividades como rifas encaminadas a recolectar fundas de caramelos y juguetes.

Se logró recaudar 100 fundas de caramelos, las mismas que contribuyeron al agasajo navideño de todos los niños el día viernes 23 de Diciembre del 2011 por parte de los miembros de la Junta Parroquial de Puéllaro.



Los niños disfrutaron de un momento de esparcimiento y felicidad junto a Papá Noel que llegó para entregarles sus caramelos y juguetes.



Los padres de familia del Prekinder “Caminitos de Luz”, así como de las escuelas del sector, mostraron su alegría por el apoyo de la Junta Parroquial en estas fechas importantes.





***ANEXOS***

**ANEXO N° 1**  
**SOLICITUD DE INGRESO A LA CAJA DE AHORRO Y CRÉDITO**

**SOLICITUD DE INGRESO**

**Señor:**

Presidente del Consejo de Administración de la Caja de Ahorro 24 de Julio

Me dirijo a ustedes, a fin de solicitar mi afiliación en calidad de Asociado de esta Caja de Ahorro y Crédito a partir de la presente fecha. Declaro conocer los estatutos de la Caja y acepto todas sus disposiciones.

Apellidos y Nombres: ..... C.I. N° .....

Estado Civil: ..... Lugar y fecha de nacimiento.....

Dirección Domiciliaria: .....

Me comprometo a efectuar el aporte inicial no reembolsable de \$.....establecido en los Estatutos de la Caja de Ahorro y posteriormente efectuar aportes mensuales de \$.....

Puéllaro, a..... del año.....

FIRMA DEL SOLICITANTE:	APROBADO POR:

**ANEXO N° 2**  
**CERTIFICADO DE APORTES**

**CERTIFICADO DE APORTACIÓN DE CAPITAL**

**“CAJA DE AHORRO Y CRÉDITO 24 DE JULIO”**

Conste por el presente que.....ha  
aportado la cantidad de \$.....por concepto de Aporte de Capital para  
la capitalización de la Caja de Ahorro y Crédito 24 de Julio.

Este documento constituye la única prueba del Aporte de capital realizado por el (la) socia.

Puéllaro,.....de.....del.....

.....  
PRESIDENTE

.....  
TESORERO

**ANEXO N° 3**  
**SOLICITUD DE CRÉDITO**

**SOLICITUD DE CRÉDITO N°**

Señores:

Presidente del Consejo de Administración y Vigilancia de la Caja de Ahorro y Crédito 24 de Julio

Me dirijo a ustedes, en calidad de miembro de la Caja de Ahorros a fin de solicitar un crédito bajo las condiciones establecidas en los Estatutos de la Caja:

Nombre Socio(a).....Cédula ID: .....

Dirección: domicilio:.....Teléfono:.....

Valor que solicito \$.....Plazo.....dividendos mensuales.

Crédito: Inicial ( ) Renovación ( )

**GARANTÍA:**

Yo..... C.I.....Por la presente me constituyo en garante del crédito otorgado al solicitante de este crédito y por tanto me comprometo a cancelar los valores que eventualmente deje de pagar mi garantizado hasta cubrir la totalidad adeudada.

Firma: .....

Cédula: ..... Teléfono.....

**CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN**

Ahorro: ..... APROBADA ( ) Por la cantidad de.....

NEGADA ( ) Razón: .....

**ANEXO N° 4**  
**TARJETA INDIVIDUAL DEL SOCIO**

[illegible]

**ANEXO N° 5**  
**PAGARÉ Y CONSTANCIA DE RECIBO DE CRÉDITO**

**CAJA DE AHORRO Y CRÉDITO 24 DE JULIO**

**PAGARÉ Y CONSTANCIA DE RECIBO DE CRÉDITO**

Yo (nombre completo).....  
He recibido de la Caja de Ahorro y Crédito 24 de Julio un crédito con las siguientes características:  
MONTO USD:.....PLAZO.....TASA DE INTERÉS MENSUAL.....  
Con el siguiente calendario de pagos:

NÚMERO DE PAGO	FECHA DE PAGO	CAPITAL	INTERÉS	TOTAL A PAGAR CADA MES	SALDO DESPUÉS DEL PAGO
1					
2					
3					
4					
5					
6					
<b>TOTAL</b>					

Me comprometo a pagar puntualmente y sin ninguna excusa este crédito de acuerdo con los montos y fechas señaladas en el calendario. En caso de incumplimiento de los pagos aquí previstos, me sujeto a las sanciones establecidas en los reglamentos vigentes de la Caja de Ahorro y a las medidas que ella pudiera tomar.

Fecha de entrega de crédito.....

.....  
FIRMA DEL DEUDOR(A)

Yo (nombre completo del garante).....me comprometo a garantizar incondicionalmente al deudor(a) de este préstamo.

En caso de que el deudor(a) no lo pague puntual y cumplidamente, me comprometo a pagar los valores adeudados a la Caja, incluyendo los intereses normales y de mora, y me sujeto a las sanciones establecidas en los reglamentos vigentes de la Caja solidaria y a las medidas que ella pudiera tomar.

.....  
FIRMA DEL GARANTE

**ANEXO N° 6**  
**MODELO DE PLAN DE PAGOS**

<b>CAJA DE AHORRO Y CRÉDITO 24 DE JULIO</b>
---

<b><u>Plan de pagos</u></b>
-----------------------------

Yo (nombre completo).....  
He recibido de la Caja de Ahorro y Crédito 24 de Julio un crédito con las siguientes características:

MONTO USD..... PLAZO..... TASA DE INTERÉS MENSUAL.....

Con el siguiente calendario de pagos:

NÚMERO DE PAGO	FECHA DE PAGO	CAPITAL	INTERÉS	TOTAL A PAGAR CADA MES
1				
2				
3				
4				
5				
6				
<b>TOTAL</b>				

\*Duplicado uno para el socio y otro para la caja.

**ANEXO N° 7**  
**REGISTRO DE PAGOS DEL CRÉDITO**

**CAJA DE AHORRO Y CRÉDITO 24 DE JULIO**

**REGISTRO DE PAGOS DEL CRÉDITO**

NOMBRE DEL DEUDOR (A).....  
SOLICITUD N°.....CRÉDITO PERSONAL N°.....  
MONTO USD..... PLAZO..... INTERÉS.....FECHA.....

FECHA DE PAGO	CAPITAL	INTERÉS	MORA	TOTAL PAGADO	SALDO CAPITAL	FIRMA DEL DEUDOR
<b>TOTAL</b>						



**ANEXO N° 8**

**CUADRO DE CONTROL DE APORTES DE CAPITAL**

[illegible]

## **ESTATUTOS Y REGLAMENTOS DE LA CAJA DE AHORRO Y CRÉDITO 24 DE JULIO**

### **ESTATUTO LEGAL PARA LA CONFORMACIÓN DE LA CAJA DE AHORRO Y CRÉDITO “24 DE JULIO”**

#### **CAPÍTULO I: CONSTITUCIÓN, DOMICILIO, DURACIÓN, RESPONSABILIDAD**

ARTÍCULO PRIMERO: Constitúyese la Caja de Ahorro y Crédito 24 de Julio en el cantón Quito, provincia de Pichincha, de responsabilidad limitada a su patrimonio.

ARTÍCULO SEGUNDO: La Caja de Ahorro y Crédito 24 de Julio es una organización de derecho privado, sin fines de lucro, regulada por la Ley de Instituciones del Sistema Financiero y su Reglamento; Ley de Cooperativas y su Reglamento; el Código Civil y por otras que fueran aplicables, así como por el presente Estatuto.

ARTÍCULO TERCERO: La Caja de Ahorro y Crédito Noroccidente de Pichincha tendrá una duración indefinida, sin embargo podrá disolverse o liquidarse por las causales previstas en las leyes aplicables al presente estatuto.

ARTÍCULO CUARTO: La Caja de Ahorro y Crédito 24 de Julio, tendrá por objeto y finalidad, lo siguiente:

- a) Promover el ahorro para canalizarlo en préstamos;
- b) Otorgar préstamos en condiciones ventajosas y con base en los ahorros de los asociados;
- c) Promover cualquier acción ventajosa para la Caja de Ahorro y Crédito.

ARTÍCULO QUINTO: La Caja de Ahorro y Crédito tiene como finalidad realizar sus actividades mediante los aportes y retiros que realicen sus socios y con los demás ingresos considerados en este Estatuto y en los Reglamentos.

#### **CAPÍTULO II: DE LOS SOCIOS**

ARTÍCULO SEXTO: Podrán ser socios de la Caja de Ahorro y Crédito 24 de Julio, además de los fundadores, las personas naturales o jurídicas sin fines de lucro que cumplan con los siguientes requisitos:

- a) Ser legalmente capaz para contratar.
- b) Presentar la solicitud de ingreso al Consejo de Administración y ser aceptada por este organismo.
- c) Pagar la cuota de ingreso, no reembolsable, que será fijada por el Consejo de Administración, la misma que será igual para todos los socios, sea cual fuere el monto con que ingresara.
- d) Suscribir y pagar en Certificados de Aportación al menos el valor mínimo establecido por el Consejo de Administración y haber cancelado los valores que para su ingreso sean requeridos.
- e) Los menores de 18 años, siempre y cuando cuenten con un representante legal capaz.

ARTÍCULO SÉPTIMO: No podrán ser admitidos como socios, las personas naturales o jurídicas sin fines de lucro que:

- a) Registren antecedentes en la Central de Riesgos.
- b) No estén en goce de los derechos de ciudadanía.
- c) Hayan sido expulsados de la Caja o de otras cajas o entidades del Sistema Financiero, debidamente comprobado.

- d) Hubiesen perjudicado económicamente a la Caja.
- e) Han incurrido en estafas u otras defraudaciones en cualquier institución pública o privada y exista resolución firme al respecto de la autoridad competente.
- f) Han recibido en su contra auto de llamamiento a juicio o sentencia condenatoria por peculado, robo, hurto, lavado de activos, enriquecimiento ilícito y cualquier otro delito tipificado en el Código Penal.
- g) Estén incurso en las demás prohibiciones que señala la ley.

**ARTÍCULO OCTAVO:** Los socios tendrán los siguientes derechos:

- a) Elegir y ser elegido para cargos de dirección.
- b) Presentar al Directorio cualquier proyecto o iniciativa que tenga por objeto el mejoramiento de la Entidad.
- c) Apelar ante la Asamblea General cuando hubiese sido sancionado por el Directorio.
- d) Intervenir con voz y voto en la Asamblea General.

**ARTÍCULO NOVENO:** Los socios de la Caja de Ahorro y Crédito deberán cumplir con las siguientes obligaciones:

- a) Acatar y respetar las disposiciones de este Estatuto y del Reglamento de la Caja de Ahorro y Crédito y cumplir puntualmente sus compromisos de carácter económico.
- b) Desempeñar fielmente los cargos para los que hayan sido elegidos.
- c) Asistir a todos los actos o reuniones a las cuales sean convocados.
- d) Cumplir las resoluciones que dicte la Asamblea General y los Organismos de la Caja de Ahorro y Crédito siempre que estos no violen la Ley.

**ARTÍCULO DÉCIMO:** Se podrá perder la calidad de socio, por una o más de las siguientes causas:

- a) Por el retiro voluntario expresado por escrito por el socio ante el Consejo Administrativo.
- b) Por expulsión o exclusión acordado por el Consejo Administrativo o la Asamblea General, previo el derecho a la defensa a que tiene el socio, sea que lo ejerza o no.
- c) Por fallecimiento.

### **CAPÍTULO III: ORGANIZACIÓN**

**ARTÍCULO UNDÉCIMO:** La Caja de Ahorro y Crédito 24 de Julio tendrá los siguientes organismos directivos:

- a) La Asamblea General
- b) El Consejo de Administración
- c) El Consejo de Vigilancia
- d) El Comité de Crédito

### **DE LA ASAMBLEA GENERAL**

**ARTÍCULO DUODÉCIMO:** La Asamblea General de la Caja de Ahorro y Crédito 24 de Julio es su máximo organismo y estará integrada por todos los socios reunidos previa convocatoria.

**ARTÍCULO DECIMOTERCERO:** El Quórum para la reunión de la Asamblea General, en primera convocatoria, se establecerá con la asistencia de la mitad más uno de sus socios; y, en segunda convocatoria, se instalará la sesión luego de transcurrida una hora de la señalada, con el número de socios presentes.

**ARTÍCULO DECIMOCUARTO:** La convocatoria a Asamblea General la hará el presidente de la Caja de Ahorro, con indicación del orden del día y mediante comunicación escrita a los miembros. El orden del día podrá modificarse únicamente por resolución de la Asamblea General.

**ARTÍCULO DECIMOQUINTO:** Corresponde a la Asamblea General lo siguiente:

- a) Reunirse por lo menos una vez cada año en Asamblea General Ordinaria, dentro de los dos primeros meses; y, extraordinariamente por resolución del Consejo de Administración, o a pedido del treinta por ciento de los socios, previa convocatoria que se efectuará con cuarenta y ocho horas de anticipación.
- b) Designar, cada dos años en sesión de Asamblea General Ordinaria, a los miembros del Consejo de Administración, los que serán posesionados en la misma sesión.
- c) Hacer sugerencias sobre el plan anual de actividades y su financiamiento.
- d) Autorizar contratos y egresos que no sean por préstamos.
- e) Remover con justa causa a los miembros del Consejo de Administración.
- f) Designar comisiones permanentes y especiales.
- g) Resolver la expulsión del socio, cuando haya sido conocida por apelación, si la falta lo amerita.
- h) Resolver, en última instancia, sobre las sanciones que impusiera el Consejo de Administración a los socios.
- i) Aprobar y reformar el Estatuto de la Caja de Ahorro y Crédito.
- j) Resolver sobre todo aquello que no estuviera contemplado en el estatuto.

### **DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN**

ARTÍCULO DECIMOSEXTO: El Consejo de Administración será designado por la Asamblea General, y estará integrado por:

Un Presidente;  
Un Tesorero;  
Un Secretario; y,  
Un vocal.

ARTÍCULO DECIMOSÉPTIMO: Todos los miembros del Consejo de Administración deberán tener necesariamente la calidad de socios de la Caja de Ahorros y tendrán derecho a voz y voto.

ARTÍCULO DECIMOCTAVO: Corresponde al Consejo de Administración:

- a) Expedir los reglamentos que fueren necesarios;
- b) Cumplir y hacer cumplir el Estatuto, los Reglamentos y Resoluciones de la Asamblea General;
- c) Elaborar Proyectos de reformas al estatuto;
- d) Dirigir la administración de la entidad;
- e) Preparar el plan de actividades y el presupuesto anual de la Caja de Ahorro y Crédito;
- f) Aprobar los informes mensuales de Tesorería;
- g) Sesionar ordinariamente por lo menos una vez al mes y extraordinariamente cuando las circunstancias lo ameriten;
- h) Fijar la tasa de interés activa y pasiva de las operaciones. La activa en enero de cada año o cuando sea necesario y la pasiva una vez conocidos los resultados del ejercicio.
- i) Sancionar el incumplimiento de los socios, quienes ejercerán su derecho de defensa y apelación.

ARTÍCULO DECIMONOVENO: Corresponde al Presidente lo siguiente:

- a) Representar legal, judicial y extrajudicialmente, a la Caja de Ahorro y Crédito;
- b) Convocar y presidir las sesiones de Asamblea General y del Consejo de Administración;
- c) Suscribir la correspondencia oficial;
- d) Cumplir y hacer cumplir las resoluciones de la Asamblea General y del Consejo de Administración;

- e) Controlar que la contabilidad se lleve legalmente, sirviéndose de un asesor técnico si el caso amerita;
- f) Autorizar con su firma y la del Tesorero, los egresos, documentos bancarios y obligaciones que asuma la Caja de Ahorro y Crédito;
- g) Presidir el Comité de Crédito;
- h) Presentar a la Asamblea General, anualmente, un informe de las actividades del Consejo de Administración; y,
- i) Las demás atribuciones que le otorgue el Estatuto, la Asamblea General y el Consejo de Administración.

**ARTÍCULO VIGÉSIMO:** Corresponde al Tesorero:

- a) Recaudar los fondos de la Caja de Ahorro y Crédito y manejarlos con autorización del Consejo de Administración y el Presidente;
- b) Suscribir con el Presidente los documentos a los que hace referencia el artículo vigésimo de estos Estatutos;
- c) Ser depositario de los bienes de la Entidad y llevar el inventario de los mismos;
- d) Presentar los informes sobre el movimiento económico y financiero al Consejo de Administración y a la Asamblea General;
- e) Actuar como secretario del Comité de Crédito;
- f) Presentar una caución que será fijada por el Consejo de Administración de la Caja de Ahorros.

**ARTÍCULO VIGÉSIMO PRIMERO:** En caso de renuncia o inhabilidad del tesorero, el Presidente convocará a Asamblea General extraordinaria en el plazo máximo de ocho días para el nuevo nombramiento.

**ARTÍCULO VIGÉSIMO SEGUNDO:** Corresponde al Secretario:

- a) Llevar los libros de actas de Asamblea General y de Consejo de Administración;
- b) Mantener la correspondencia al día;
- c) Legalizar con su firma las actas, documentos comunicaciones;
- d) Organizar y conservar el archivo de la Caja;
- e) Citar a las sesiones de Asamblea General y del Consejo de Administración, conjuntamente con el Presidente;
- f) Emitir los informes que le soliciten; y,
- g) Las demás obligaciones que señalen las Leyes.

### **DEL CONSEJO DE VIGILANCIA**

**ARTÍCULO VIGÉSIMO TERCERO:** El Consejo de Vigilancia es el organismo encargado de controlar las actividades administrativas y financieras de la Caja de Ahorro y Crédito. Estará integrado por tres miembros, nombrados por la Asamblea General por un período de dos años, pudiendo ser reelegidos hasta por dos períodos consecutivos.

**ARTÍCULO VIGÉSIMO CUARTO:** El Consejo de Vigilancia se reunirá dentro de la primera semana después de su elección y se elegirá de su seno un Director, un secretario y un vocal; sesionará ordinariamente una vez por mes y, extraordinariamente, las veces que las circunstancias lo ameriten. Las decisiones se tomarán por unanimidad.

**ARTÍCULO VIGÉSIMO QUINTO:** El Consejo de Vigilancia será el que informe sobre el aspecto económico y financiero de la Caja de Ahorro y Crédito 24 de Julio, en sesión de asamblea general que se realizará ordinariamente una vez al año y extraordinariamente cuando sea necesario.

## **DEL COMITÉ DE CRÉDITO**

ARTÍCULO VIGÉSIMO SEXTO: El Comité de Crédito estará integrado por el Presidente de la Caja de Ahorro y Crédito, quien actuará como Director; el Tesorero quien actuará como Secretario y un vocal, elegido por el Consejo de Administración. El Presidente tendrá voto dirimente.

ARTÍCULO VIGÉSIMO SÉPTIMO: El Comité de Crédito es el encargado de estudiar, aprobar o rechazar las solicitudes de crédito, de acuerdo con los reglamentos. Se reunirá ordinariamente cada y extraordinariamente cuando lo crea necesario.

## **CAPÍTULO IV: DEL RÉGIMEN ECONÓMICO**

ARTÍCULO VIGÉSIMO OCTAVO: El patrimonio de la Caja de Ahorro y Crédito 24 de Julio, se compondrá de:

- a) Las cuotas ahorradas por cada uno de los socios en forma voluntaria, y los intereses que generen las mismas.
- b) Las multas que se impusieren a los socios.
- e) Los bienes muebles o inmuebles que se adquieran.
- f) El producto que se obtenga por inversiones, publicaciones, actividades sociales y deportivas, etc., programadas por la Asociación.
- g) Todas las donaciones, legados, etc., que reciban en su favor, con beneficio de inventario.

ARTÍCULO VIGÉSIMO NOVENO: El capital de los socios estará representado por Certificados de Aportación Nominativos, indivisibles y transferibles únicamente entre los socios, previa autorización del Consejo de Administración. El valor nominal de cada Certificado de Aportación será de veinte dólares.

ARTÍCULO TRIGÉSIMO: El interés que se pague sobre Certificados de Aportación, ahorros y otros depósitos será fijado por el Consejo de Administración dentro de los límites establecidos por la ley y se pagará desde el día en que se realizó el depósito hasta el día de su retiro.

ARTÍCULO TRIGÉSIMO PRIMERO: El Consejo de Administración tiene derecho a exigir que los socios notifiquen con treinta días de anticipación, como mínimo, la intención de retirar la totalidad de sus haberes. Ningún socio podrá retirar el dinero de la Caja de Ahorro sin antes deducirle un valor igual al de sus deudas con la Caja, en calidad de prestatario, endosante, deudor o fiador.

ARTÍCULO TRIGÉSIMO SEGUNDO: El año económico iniciará el primero de enero y concluirá el treinta y uno de diciembre de cada año, pero los balances económicos serán presentados semestralmente.

ARTÍCULO TRIGÉSIMO TERCERO: La Caja de Ahorro y Crédito 24 de Julio podrá realizar y brindar todos los servicios previstos en la Ley de Instituciones del Sistema Financiero para las actividades de uso y manejo de recursos financieros.

ARTÍCULO TRIGÉSIMO CUARTO: La implementación de nuevas operaciones requerirá la aprobación del Consejo de Administración y complementariamente, de así requerirlo, de la autorización de organismos públicos de control.

ARTÍCULO TRIGÉSIMO QUINTO: Los servicios que implemente la Caja de Ahorro y Crédito, estarán dirigidos a los socios, pudiendo determinados servicios ser ofrecidos a la comunidad en general. El Consejo de Administración determinará las políticas, normatividad y condiciones de otorgamiento de los servicios financieros a la comunidad.

ARTÍCULO TRIGÉSIMO SEXTO: Los Directivos, Funcionarios y Vocales de la Caja y sus respectivos cónyuges, no podrán obtener préstamos en forma ventajosa o en forma diferente a las señaladas en el Reglamento de Crédito.

ARTÍCULO TRIGÉSIMO SÉPTIMO: Los cónyuges y parientes dentro del cuarto grado de consanguinidad y segundo de afinidad de los Directivos, Funcionarios y Vocales de la Caja de Ahorro y Crédito, no podrán celebrar contratos de ninguna naturaleza ni participar directamente o por interpuesta persona en un concurso público o privado alguno que convocase la Caja de Ahorro y Crédito 24 de Julio y comprometa recursos o bienes de la Caja.

#### **DE LA CONTABILIDAD E INFORMACIÓN FINANCIERA**

ARTÍCULO TRIGÉSIMO OCTAVO: Las operaciones de la Caja de Ahorro y Crédito serán registradas en concordancia con las Normas de Contabilidad de General Aceptación y en cumplimiento a las disposiciones que al respecto dictamine el organismo de control.

ARTÍCULO TRIGÉSIMO NOVENO: Los Estados Financieros, acompañados de los anexos y documentos correspondientes, se pondrán a disposición del Consejo de Vigilancia, por lo menos con 15 días de anticipación a la fecha que ha de efectuarse la Asamblea General, con el objetivo de que los examinen y hagan las comprobaciones que juzguen necesarias.

ARTÍCULO CUADRAGÉSIMO: La Caja de Ahorro y Crédito pondrá a disposición de sus socios la información económica-financiera por lo menos 8 días antes de la fecha en que se llevará a cabo la Asamblea General.

ARTÍCULO CUADRAGÉSIMOPRIMERO: El Consejo de Administración fijará la tasa de interés activa y pasiva de las operaciones de la Caja de Ahorro y Crédito anualmente.

ARTÍCULO CUADRAGÉSIMO SEGUNDO: La capacidad de crédito se establecerá en función de los ahorros de cada socio.

ARTÍCULO CUADRAGÉSIMO TERCERO: El prestatario que hubiere cubierto el 50% o más del préstamo anterior podrá solicitar uno nuevo, siempre y cuando cancele el anterior de manera inmediata.

ARTÍCULO CUADRAGÉSIMO CUARTO: El prestatario que solicite un préstamo mayor a los fondos que tiene ahorrado, presentará la garantía de un socio, el que será solidariamente responsable del pago de dicho crédito. Un socio no podrá ser garante sino de un préstamo a la vez.

#### **CAPÍTULO V: DISPOSICIONES GENERALES**

ARTÍCULO CUADRAGÉSIMO QUINTO: Los miembros del Consejo de Administración durarán dos años en sus funciones y podrán ser reelegidos indefinidamente.

ARTÍCULO CUADRAGÉSIMO SEXTO: La Caja de Ahorro y Crédito 24 de Julio, no podrá tomar parte en actos de política partidista o manifestaciones de carácter religioso.

ARTÍCULO CUADRAGÉSIMO SÉPTIMO: Las reformas al Estatuto serán aprobadas en dos días distintos, previo el informe presentado de una comisión nombrada por el Consejo de Administración para el efecto.

ARTÍCULO CUADRAGÉSIMO OCTAVO: La Asamblea General resolverá sobre la afiliación de la Caja de Ahorro y Crédito a entidades de carácter nacional o internacional.

## **REGLAMENTO DE LA CAJA DE AHORRO Y CRÉDITO “24 DE JULIO”**

ARTÍCULO PRIMERO: Son fondos de la Caja de Ahorro y Crédito y consecuentemente sus fuentes de financiamiento:

- a) El ahorro mensual obligatorio y voluntario de cada socio;
- b) Los fondos que la Caja obtuviere mediante operaciones con instituciones crediticias; y,
- c) Los fondos que provinieren de cualquier otra fuente lícita.

ARTÍCULO SEGUNDO: El socio de la Caja de Ahorro y Crédito es el dueño de sus ahorros, los que se contabilizarán en cuentas individuales para su control.

ARTÍCULO TERCERO: Los dineros recaudados por los ahorros y otros conceptos serán depositados en una cuenta especial, y los rendimientos que produzcan serán en beneficio de la Caja de Ahorro.

ARTÍCULO CUARTO: El Comité de Crédito designado por el Consejo de Administración, calificará las solicitudes de préstamo, considerando primero la disponibilidad (liquidez) y, segundo, el orden de presentación.

ARTÍCULO QUINTO: Los Microcréditos que se enfocan en la entrega de recursos destinados a actividades de comercio, producción, agrícolas y otros en pequeña escala, debidamente justificados.

ARTÍCULO SEXTO: El ahorro de los socios será voluntario.

ARTÍCULO SÉPTIMO: Las inasistencias del socio a las Asambleas Generales, ordinarias o extraordinarias, legalmente convocadas, causarán una multa equivalente al diez por ciento del salario unificado.

ARTÍCULO OCTAVO: La justificación de la inasistencia se referirá a enfermedad, calamidad doméstica o fuerza mayor, debidamente comprobado, que deberá presentarse ante el Consejo de Administración de la Caja de Ahorro.

ARTÍCULO NOVENO: El presente Estatuto y Reglamento entrará en vigencia una vez aprobado por la Asamblea General de la Caja de Ahorro y Crédito “24 de Julio”.

## **REGLAMENTO DE ORGANIZACIÓN Y MANEJO DE PRÉSTAMOS DE LA CAJA DE AHORRO Y CRÉDITO “24 DE JULIO”**

ARTÍCULO PRIMERO: Los miembros del Consejo de Administración de la Caja de Ahorro y Crédito 24 de Julio, serán elegidos para un período de dos años por los miembros de la Asamblea General.

ARTÍCULO SEGUNDO: Los miembros del Consejo de Administración de la Caja de Ahorro y Crédito y del Consejo de Vigilancia no podrán ser parientes entre sí.

ARTÍCULO TERCERO: Son atribuciones del Consejo de Administración, además de los señalados en los Estatutos que preceden al presente Reglamento, las siguientes:

- a) Aceptar o no legados, donaciones o servicios que se ofrecieren a la Entidad.
- b) Aprobar créditos especiales para los socios que realicen depósitos voluntarios.
- c) Nombrar al personal administrativo y de servicio si las circunstancias lo exigen.



- d) Acordar el pago como servicios prestados a los colaboradores, mientras no se cuente con personal de planta.
- e) Conocer y aprobar los estados financieros anuales producto de la información contable.
- f) Dictar las medidas administrativas necesarias para mejorar la gestión de la Caja.

ARTÍCULO CUARTO: El Consejo de Administración designará como Secretario a un socio, preferentemente Abogado. Se contará con un Prosecretario que actuará en caso de ausencia temporal del titular.

ARTÍCULO QUINTO: Los miembros del Consejo de Administración y del Consejo de Vigilancia serán solidariamente responsables, civil y penalmente del manejo de los fondos de la Caja de Ahorro y Crédito, mientras las cuentas de su administración no sean aprobadas por la Asamblea General.

ARTÍCULO SEXTO: Todos los documentos necesarios para el normal desenvolvimiento de las actividades de la Caja de Ahorro y Crédito, serán diseñados y aprobados por el Consejo de Administración, siendo su obligación adoptar las medidas pertinentes para mejorar el control interno.

ARTÍCULO SÉPTIMO: El socio que obligue a la Caja de Ahorro y Crédito a proceder por vía legal para el cumplimiento de sus obligaciones, será separado definitivamente de la Entidad y los costes de la acción legal correrán por su cuenta y riesgo.

ARTÍCULO OCTAVO: El socio que se retire y solicite nuevamente su ingreso, podrá ser admitido como socio nuevo, siempre y cuando cumpla con los requisitos respectivos para el ingreso.

ARTÍCULO NOVENO: En caso de fallecimiento de un socio, los haberes que le corresponde por cualquier concepto, les serán entregados a sus herederos, de conformidad con lo dispuesto en el Código Civil.

ARTÍCULO DÉCIMO: Las funciones de tesorería estarán desempeñadas por un socio electo para el efecto, para un período de dos años, pudiendo ser reelecto hasta por dos ocasiones.

ARTÍCULO UNDÉCIMO: Se prohíbe al Tesorero realizar operaciones sin la autorización legal del Presidente. El incumplimiento de esta disposición será causa suficiente para que el Consejo de Administración o el Consejo de Vigilancia lo destituyan de esa dignidad, quedando sujeto a responsabilidades civiles y penales.

ARTÍCULO DUODÉCIMO: Los aportes de los socios serán llevados en una cuenta individual la que contendrá información sobre los intereses percibidos, los préstamos, los pagos de los mismos y los saldos correspondientes.

ARTÍCULO DECIMOTERCERO: Se establece la facultad de realizar depósitos voluntarios por parte de los socios, los intereses por este concepto serán de la misma forma que para los aportes mensuales, pudiendo ser retirados los valores depositados en cualquier fecha.

ARTÍCULO DECIMOCUARTO: El presupuesto de gastos corrientes será absorbido por los rendimientos de los préstamos realizados a los socios.

ARTÍCULO DECIMOQUINTO: Solamente los socios de la Caja de Ahorro y Crédito tienen derecho a solicitar préstamos.

ARTÍCULO DECIMOSEXTO: El socio que se encuentre en mora no podrá gestionar concesiones de ninguna naturaleza, mientras no cumpla con sus obligaciones adquiridas con la Caja de Ahorro, sin perjuicio de que se ejerza la correspondiente acción legal.

ARTÍCULO DECIMOSÉPTIMO: Todo préstamo será amortizado en cuotas mensuales fijas que incluyen capital más los intereses sobre saldos.

ARTÍCULO DECIMOCTAVO: Un socio no podrá solicitar un nuevo préstamo si no hubiere cancelado el 50% del préstamo anterior. El nuevo préstamo cubrirá el saldo adeudado.

ARTÍCULO DECIMONOVENO: Todo préstamo será concedido en función de la liquidez de la Caja y en el orden de presentación de su solicitud.

ARTÍCULO VIGÉSIMO: El Comité de Crédito es el que calificará y aprobará las solicitudes de crédito, y el Consejo de Administración los créditos especiales.

Todo asunto no contemplado en este Reglamento será solucionado de conformidad con lo dispuesto en los Estatutos de la Caja de Ahorro y Crédito 24 de Julio, la decisión de la Asamblea General y las Leyes pertinentes.

ANEXO N° 10

ENCUESTA DIRIGIDA A LOS SOCIOS DE LA CAJA DE AHORRO Y CRÉDITO 24 DE JULIO



UNIVERSIDAD CENTRAL DEL ECUADOR  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
ESCUELA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

PARROQUIA DE PUÉLLARO

**Objetivo.-** La presente encuesta tiene como objetivo conocer como se viene desarrollando el manejo y fortalecimiento de la Caja de Ahorro y Crédito 24 de Julio de la parroquia de Puéllaro.

Agradeceré que conteste las siguientes preguntas de manera sincera y consciente, ya que sus resultados servirán para mejorar el servicio y los beneficios que presta la Caja de Ahorro de la Parroquia de Puéllaro.

DOMICILIO (SECTOR)..... OCUPACIÓN.....

EDAD (está comprendida entre) de 18 a 30 años ☐ de 31 a 45 años ☐

de 46 a 55 años ☐ de 56 a 65 años ☐ de 65 en adelante ☐

GÉNERO: HOMBRE ☐ MUJER ☐

1.- ¿Qué le parece el servicio que presta la caja?

A.- Muy Bueno ( )

B.- Bueno ( )

C.- Regular ( )

D.- Pésimo ( )

2.- ¿El servicio prestado cumple con su necesidad?

A.- Si ( )

B.- No ( )

3.- ¿Cómo considera el funcionamiento de la caja?

A.- Excelente ( )

- B.- Buena ( )
- C.- Malo ( )
- D.- Pésima ( )

4.- ¿Cree que la forma de organización como Caja de Ahorros es la mejor para acceder a créditos?

- A.- Si ( )
- B.- No ( )

5.- ¿Quiénes toman las decisiones en la caja?

- A.- La Junta Directiva ( )
- B.- El Dirigente ( )
- C.- Todos ( )

6.- ¿Cómo considera la atención del dirigente de la organización?

- A.- Interesado ( )
- B.-Atento ( )
- C.-Autoritario ( )
- D.- Descortés ( )
- E.- Otra (cuál).....

7.- ¿Qué no le gusta de la caja?

- 1.....
- 2.....
- 3.....

**GRACIAS POR SU COLABORACIÓN**

## ANEXO N° 11

### ENCUESTA DIRIGIDA A LOS DIRECTIVOS DE LA CAJA DE AHORRO Y CRÉDITO 24 DE JULIO



UNIVERSIDAD CENTRAL DEL ECUADOR  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
ESCUELA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

#### PARROQUIA DE PUÉLLARO

Se está analizando la posibilidad de crear un Plan de Mejora para la administración y contabilidad de la Caja de Ahorro, con el fin de que estas entidades cuenten con una guía que les permita optimizar su organización administrativa y contable.

Esta encuesta permitirá contar con información para analizar la viabilidad de este proyecto y sus características. Por favor colabore con estos datos que no requieren identificación pero si veracidad en ellos.

#### INSTRUCCIONES:

- La encuesta es anónima para que usted responda con toda confianza.
- Las respuestas que nos proporcione son muy confidenciales.
- En las preguntas debe responder marcando una X dentro del cuadro.

#### 1.- IDENTIFICACIÓN:

1. Función que desempeña el encuestado.....

#### 2.- IMPORTANCIA

2. ¿Cuántos años de existencia tiene la caja de ahorro?

.....

3. ¿Cuál es el monto mensual de ahorros con que cuenta la caja?

.....

4. ¿Cuántos socios participan actualmente en la caja de ahorro?

.....

5. ¿Para qué fin se creó la caja de ahorro?

A.- Ahorro y crédito ( )

B.- Ahorro para programas sociales o culturales ( )

C.- Ahorro para otros fines ( )

D.- Otra (cuál).....

### 3.- CREACIÓN Y ORGANIZACIÓN

6. ¿Cuenta su caja de ahorro con estatutos y reglamentos?

A.- Si ( )

B.- No ( )

7. ¿Sus normas de creación y funcionamiento cuentan con aprobación de un organismo gubernamental?

A.- Si ( )

B.- No ( )

8. Su caja de ahorros está dirigida por:

A.- Asamblea General de socios ( )

B.- Directiva ( )

C.- Gerente ( )

9. ¿Con qué periodicidad se reúnen?

A.- Semanal ( )

B.- Quincenal ( )

C.- Mensual ( )

D.- No existen reuniones ( )

10. ¿Qué registros contables lleva su caja de ahorro?

A.- Contabilidad ( )

B.- Cuentas individuales ( )

C.- Registro de ingresos y egresos ( )

11. Si el fin de la caja de ahorro es dar crédito señale:

A qué plazo se concede.....

Por qué monto.....

A qué tasa de interés.....

Qué garantías se solicita.....

### 4.- EXPECTATIVAS

12. ¿Considera que es importante la existencia de la caja de ahorros?

A.- Si ( )

B.- No ( )

En caso afirmativo mencione porqué?.....

13. ¿Qué mecanismos considera usted que podrían servir para legalizar la existencia de su caja de ahorro?

.....

14. ¿Cuál es su opinión sobre la creación de una norma de carácter legal para la creación y funcionamiento para las cajas de ahorro?

.....

15. ¿Considera usted que es necesario mejorar los niveles de control sobre el manejo de los fondos de la caja de ahorro?

A.- Si ( )

B.- No ( )

16. ¿En su opinión, que organismo debería efectuar el control de los fondos de la caja?

.....

**GRACIAS POR SU VALIOSA COLABORACIÓN**

**ANEXO N° 12**

**ENTREVISTA CLÍNICA DIRIGIDA A LOS DIRECTIVOS DE LA CAJA DE AHORRO Y CRÉDITO 24 DE JULIO**



**UNIVERSIDAD CENTRAL DEL ECUADOR  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
ESCUELA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

**PARROQUIA DE PUÉLLARO**

Objetivo: La presente encuesta tiene como objetivo realizar un diagnóstico organizacional de la Caja de Ahorros 24 de Julio de la Parroquia de Puéllaro.

Agradeceré que conteste las siguientes preguntas de manera más clara y sencilla.

1.- ¿Qué función desempeña en la organización?

.....  
.....

2.- ¿Durante qué tiempo es socio de la Caja de Ahorros?

.....

3.- ¿Durante este tiempo cuáles cree usted que son los 3 principales problemas que posee la organización?

1.....  
2.....  
3.....

4.- ¿Del primer problema señalado, a su criterio cuáles son las causas?

.....  
.....



5.- ¿De qué manera afecta este problema a la organización, y cuál cree usted que sería la solución?

.....  
.....

6.- ¿Del segundo problema señalado, a su criterio cuáles son las causas?

.....  
.....

7.- ¿De qué manera afecta este problema a la organización, y cuál cree usted que sería la solución?

.....  
.....

8.- ¿Del tercer problema señalado, a su criterio cuáles son las causas?

.....  
.....

9.- ¿De qué manera afecta este problema a la organización, y cuál cree usted que sería la solución?

.....  
.....

10.- ¿En su opinión, cuáles cree que son las tres fortalezas más importantes que posee la organización (entendiéndose por fortalezas a los aspectos internos más positivos)?

1.....  
2.....  
3.....

11.- ¿En su opinión, cuáles cree que son las tres amenazas más importantes que posee la organización (entendiéndose por amenazas a los aspectos externos más negativos)?

1.....

- 2.....
- 3.....

12.- ¿En su opinión, cuáles cree que son las tres oportunidades más importantes que posee la organización (entendiéndose por oportunidades a los aspectos externos más positivos)?

- 1.....
- 2.....
- 3.....

13.- ¿En su opinión, cuáles cree que son las tres debilidades más importantes que posee la organización (entendiéndose por debilidades a los aspectos internos más negativos)?

- 1.....
- 2.....
- 3.....

14.- ¿Cree usted que existe una planificación estratégica en la organización?

- A.- Si ( )
- B.- No ( )

15.- ¿En caso de existir, está usted familiarizado con dicha planificación?

- A.- Si ( )
- B.- No ( )

16.- ¿Conoce usted cuál es la misión de la organización?

- A.- Si ( )
- B.- No ( )

17.- ¿Podría describir esta misión?

.....

.....

18.- ¿Conoce usted cuál es la visión de la organización?

A.- Si ( )

B.- No ( )

19.- ¿Podría describir esta visión?

.....  
.....

20.- ¿La organización tiene objetivos planificados?

A.- Si ( )

B.- No ( )

21.- ¿A qué plazo están estructurados estos objetivos?

A.- Menor a un año ( )

B.- Entre 1 y 3 años ( )

C.- Mayor a 3 años ( )

22.- Enumere 3 tipos de estrategias que se siguen para cumplir con estos objetivos.

1.....  
2.....  
3.....

**GRACIAS POR SU COLABORACIÓN**

***FICHAS***

## FICHAS BIBLIOGRÁFICAS

<b>Autor</b> BRAVO, Mercedes	<b>N°</b> 01	<b>Disciplina</b> Contabilidad
<p>Contabilidad General  Nuevo día editora  Quito - Ecuador  Quinta edición, 2004</p>		
<b>FICHA BIBLIOGRÁFICA</b>		<b>Biblioteca</b> Personal

<b>Autor</b> BACA URBINA , Gabriel	<b>N°</b> 02	<b>Disciplina</b> Proyectos
<p>Evaluación de Proyectos  Mc Graw Hill  México  Cuarta Edición, 2000</p>		
<b>FICHA BIBLIOGRÁFICA</b>		<b>Biblioteca</b> UCE

<b>Autor</b> CANELOS, Ramiro	<b>N°</b> 03	<b>Disciplina</b> Proyectos
<p>Formulación y Evaluación de un Plan de Negocios  LERC Editorial  Quito – Ecuador  Primera Edición, 2003</p>		
<b>FICHA BIBLIOGRÁFICA</b>		<b>Biblioteca</b> UCE

<b>Autor</b> CHIAVENATO, Idalberto	<b>N°</b> 04	<b>Disciplina</b> Administración
<p>Administración en los Nuevos Tiempos  Mc Graw Hill  Bogotá  Primera Edición, 2004</p>		
<b>FICHA BIBLIOGRÁFICA</b>		<b>Biblioteca</b> UCE

<b>Autor</b> VÁSQUEZ, Víctor Hugo	<b>N°</b> 05	<b>Disciplina</b> Organización
Organización Aplicada Editorial Gráficas Vásquez Quito-Ecuador Segunda Edición, 2002		
<b>FICHA BIBLIOGRÁFICA</b>		<b>Biblioteca</b> Particular

<b>Autor</b> STONER, James; FREEMAN, Edward; GILBERT Jr. Daniel	<b>N°</b> 06	<b>Disciplina</b> Administración
Administración Prentice Hall Hispanoamericana S.A México Sexta Edición, 1996		
<b>FICHA BIBLIOGRÁFICA</b>		<b>Biblioteca</b> UCE

<b>Autor</b> PALOM IZQUIERDO, Francisco J.	<b>N°</b> 07	<b>Disciplina</b> Administración
Técnicas actualizadas de organización administrativa Editorial Distresa Segunda Edición, 1982		
<b>FICHA BIBLIOGRÁFICA</b>		<b>Biblioteca</b> UCE

<b>Autor</b> TORRES TOVAR, Juan C.	<b>N°</b> 08	<b>Disciplina</b> Contabilidad
Introducción a la Contabilidad Editorial Diana. Primera edición, 1977.		
<b>FICHA BIBLIOGRÁFICA</b>		<b>Biblioteca</b> Personal



<b>Autor</b> GOXENS, Antonio y María Ángeles.	<b>N°</b> 09	<b>Disciplina</b> Contabilidad
Biblioteca práctica de la contabilidad Océano Centrum Volumen 1		
<b>FICHA BIBLIOGRÁFICA</b>		<b>Biblioteca</b> Personal

<b>Autor</b> ZAPATA, Pedro	<b>N°</b> 10	<b>Disciplina</b> Contabilidad
Contabilidad General 4 Mc. Graw Hill Quito – Ecuador Cuarta Edición, 2002		
<b>FICHA BIBLIOGRÁFICA</b>		<b>Biblioteca</b> Personal

## FICHAS NEMOTÉCNICAS

<b>Capítulo</b> I	<b>Autor:</b> STONER, James <b>Obra:</b> Administración <b>Título:</b> Organización Administrativa	<b>Ficha N°</b> 01
<b>Pág. (s)</b> 3	<p>“La administración consiste en darle forma, de manera consciente y constante a las organizaciones. Todas las organizaciones cuentan con personas que tienen el encargo de servirles para alcanzar sus metas. Es el proceso de planificación, organización, dirección y control del trabajo de los miembros de la organización para alcanzar las metas establecidas.”</p>	
<b>FICHA NEMOTÉCNICA</b>		
	<b>Contenido:</b> Cita textual <b>Investigador:</b> Doris Cárdenas <b>Institución:</b> Universidad Central del Ecuador	<b>Biblioteca:</b> UCE <b>Lugar:</b> Quito

<b>Capítulo</b> I	<b>Autor:</b> PALOM IZQUIERDO, Francisco <b>Obra:</b> Administración <b>Título:</b> Organización Administrativa	<b>Ficha N°</b> 02
<b>Pág. (s)</b> 5	<p>“Podemos definir a la gestión administrativa como el conjunto de técnicas que permiten prever, organizar y controlar los circuitos de información de la empresa, y el tratamiento de los datos que se derivan de dichos circuitos, sin los cuales la empresa sería incapaz de ejecutar sus acciones del presente y tomar decisiones para el futuro”</p>	
<b>FICHA NEMOTÉCNICA</b>		
	<b>Contenido:</b> Cita textual <b>Investigador:</b> Doris Cárdenas <b>Institución:</b> Universidad Central del Ecuador	<b>Biblioteca:</b> UCE <b>Lugar:</b> Quito

<b>Capítulo</b> I	<b><u>Autor:</u></b> ZAPATA SÁNCHEZ, Pedro <b><u>Obra:</u></b> Contabilidad General <b><u>Título:</u></b> Contabilidad	<b>Ficha N°</b> 03
<b>Pág. (s)</b> 15	<p>“Herramienta para controlar e informar. Por ser su responsabilidad, el gerente, propietario y el empresario estarán preocupados por conservar plenamente los bienes, los recursos y los derechos de propiedad, pero también por controlar sus obligaciones. A este propósito ayuda la contabilidad, con base en métodos y técnicas de registro”</p>	
<b>FICHA NEMOTÉNICA</b>		
	<b><u>Contenido:</u></b> Cita textual <b><u>Investigador:</u></b> Doris Cárdenas <b><u>Institución:</u></b> Universidad Central del Ecuador	<b><u>Biblioteca:</u></b> UCE <b><u>Lugar:</u></b> Quito

<b>Capítulo</b> I	<b><u>Autor:</u></b> TORRES TOVAR, Juan <b><u>Obra:</u></b> Introducción a la Contabilidad <b><u>Título:</u></b> Contabilidad	<b>Ficha N°</b> 04
<b>Pág. (s)</b> 11	<p>“Es el medio que con métodos y técnicas controla los recursos de las entidades y, en consecuencia, satisfacen su cada vez más reciente necesidad de contar con información financiera.”</p>	
<b>FICHA NEMOTÉNICA</b>		
	<b><u>Contenido:</u></b> Cita textual <b><u>Investigador:</u></b> Doris Cárdenas <b><u>Institución:</u></b> Universidad Central del Ecuador	<b><u>Biblioteca:</u></b> UCE <b><u>Lugar:</u></b> Quito

Capítulo II	<u>Autor:</u> http://www.monografías.com/trabajos13/mercado/mercado.shtml <u>Obra:</u> <u>Título:</u> Estudio de Mercado	Ficha N° 05
Pág. (s)	<p>“El estudio de mercado es una herramienta de mercadeo que permite y facilita la obtención de datos, resultados que de una u otra forma serán analizados, procesados mediante herramientas estadísticas y así obtener como resultados la aceptación o no y sus complicaciones de un producto dentro del mercado.”</p>	
FICHA NEMOTÉNICA		
	<u>Contenido:</u> Cita textual <u>Investigador:</u> Doris Cárdenas <u>Institución:</u> Universidad Central del Ecuador	<u>Biblioteca:</u> Internet <u>Lugar:</u> Quito

Capítulo II	<u>Autor:</u> GUILTINAN , Joseph <u>Obra:</u> Gerencia de Marketing <u>Título:</u> Segmentación de Mercado	Ficha N° 06
Pág. (s)	<p>“La segmentación de mercado es un proceso que consiste en dividir el mercado total de un bien o servicio en varios grupos más pequeños e internamente homogéneos.”</p>	
FICHA NEMOTÉNICA		
	<u>Contenido:</u> Cita textual <u>Investigador:</u> Doris Cárdenas <u>Institución:</u> Universidad Central del Ecuador	<u>Biblioteca:</u> UCE <u>Lugar:</u> Quito

<b>Capítulo</b> II	<b><u>Autor:</u></b> MCCARTHI J, Perreault <b><u>Obra:</u></b> Marketing un enfoque global <b><u>Título:</u></b> Posicionamiento	<b>Ficha N°</b> 07
<b>Pág. (s)</b>	<p>“El posicionamiento es el lugar mental que ocupa el producto y su imagen en el cliente cuando lo compra con el resto de los productos o marcas competidoras, indicando lo que los consumidores piensan de las marcas propuestas y productos actuales en el mercado.”</p>	
<b>FICHA NEMOTÉNICA</b>		
	<b><u>Contenido:</u></b> Cita textual <b><u>Investigador:</u></b> Doris Cárdenas <b><u>Institución:</u></b> Universidad Central del Ecuador	<b><u>Biblioteca:</u></b> UCE <b><u>Lugar:</u></b> Quito

<b>Capítulo</b> IV	<b><u>Autor:</u></b> AMAYA AMAYA, Jairo <b><u>Obra:</u></b> Gerencia Planeación & Estrategia <b><u>Título:</u></b> Análisis FODA, Definición	<b>Ficha N°</b> 08
<b>Pág. (s)</b>  85	<p>“Para entender la situación interna y externa de la organización, el análisis FODA es una herramienta que permite conformar un cuadro de la situación actual, permitiendo de esta manera obtener un diagnóstico preciso que permita en función de ello tomar decisiones acordes con los objetivos y políticas formulados.”</p>	
<b>FICHA NEMOTÉNICA</b>		
	<b><u>Contenido:</u></b> Cita textual <b><u>Investigador:</u></b> Doris Cárdenas <b><u>Institución:</u></b> Universidad Central del Ecuador	<b><u>Biblioteca:</u></b> UCE <b><u>Lugar:</u></b> Quito

<b>Capítulo</b> IV	<b>Autor: :</b> <a href="http://es.wikipedia.org/wiki/An%C3%A1lisis_DAFO#Amenazas">http://es.wikipedia.org/wiki/An%C3%A1lisis_DAFO#Amenazas</a> <b>Obra:</b> <b>Título:</b> Fortalezas y Oportunidades	<b>Ficha N°</b> 09
<b>Pág. (s)</b>	<p>“Una fortaleza es el enunciado de una fuerza, de un logro alcanzado, el cual pueda considerarse como consolidado, esto es, que ya constituya parte integral de la actividad de la organización, con pocas o ningunas posibilidades de perderse.”</p> <p>“Una oportunidad constituye una situación que estará ocurriendo en el contexto de la organización, dentro del horizonte de planeación seleccionado, y que puede aprovecharse para apuntalar el desarrollo de la organización.”</p>	
<b>FICHA NEMOTÉNICA</b>		
	<b>Contenido:</b> Cita textual <b>Investigador:</b> Doris Cárdenas <b>Institución:</b> Universidad Central del Ecuador	<b>Biblioteca:</b> Internet <b>Lugar:</b> Quito

<b>Capítulo</b> IV	<b>Autor:</b> <a href="http://es.wikipedia.org/wiki/An%C3%A1lisis_DAFO#Amenazas">http://es.wikipedia.org/wiki/An%C3%A1lisis_DAFO#Amenazas</a> <b>Obra:</b> <b>Título:</b> Debilidades, Amenazas	<b>Ficha N°</b> 10
<b>Pág. (s)</b>	<p>“La debilidad es una descripción de un problema, de un aspecto en la labor que muestre la necesidad de contemplarse como un aspecto que debe buscar mejorarse para estar en condiciones de lograr más completamente los propósitos de la misma.”</p> <p>“La amenaza es una condición que estará ocurriendo en el contexto de la organización, dentro del horizonte de planeación seleccionado, y que puede obstaculizar el funcionamiento de la organización o el logro de sus propósitos si es que no se ejecuta alguna acción para revertirla.”</p>	
<b>FICHA NEMOTÉNICA</b>		
	<b>Contenido:</b> Cita textual <b>Investigador:</b> Doris Cárdenas <b>Institución:</b> Universidad Central del Ecuador	<b>Biblioteca:</b> Internet <b>Lugar:</b> Quito

<b>Capítulo</b> IV	<b><u>Autor:</u></b> VÁSQUEZ, Víctor Hugo <b><u>Obra:</u></b> Organización Aplicada <b><u>Título:</u></b> Organigrama Estructural	<b>Ficha N°</b> 11
<b>Pág. (s)</b> 219	<p>“Representa el esquema básico de una organización, la cual permite conocer de una manera objetiva sus partes integrantes, es decir sus unidades administrativas y la relación de dependencia que existe entre ellos”</p>	
<b>FICHA NEMOTÉNICA</b>		
	<b><u>Contenido:</u></b> Cita textual <b><u>Investigador:</u></b> Doris Cárdenas <b><u>Institución:</u></b> Universidad Central del Ecuador	<b><u>Biblioteca:</u></b> UCE <b><u>Lugar:</u></b> Quito

<b>Capítulo</b> IV	<b><u>Autor:</u></b> VÁSQUEZ, Víctor Hugo <b><u>Obra:</u></b> Organización Aplicada <b><u>Título:</u></b> Organigrama Funcional	<b>Ficha N°</b> 12
<b>Pág. (s)</b> 220	<p>“Parte del organigrama estructural, a nivel de cada unidad administrativa, se detalla las funciones principales básicas. Al detallar las funciones se inicia por las más importantes y luego se registran aquellos de menor trascendencia. En este tipo de organigramas se determina que es lo que se hace, pero no como se hace.”</p>	
<b>FICHA NEMOTÉNICA</b>		
	<b><u>Contenido:</u></b> Cita textual <b><u>Investigador:</u></b> Doris Cárdenas <b><u>Institución:</u></b> Universidad Central del Ecuador	<b><u>Biblioteca:</u></b> UCE <b><u>Lugar:</u></b> Quito

<b>Capítulo</b> V	<b><u>Autor:</u></b> BRAVO, Mercedes <b><u>Obra:</u></b> Contabilidad General <b><u>Título:</u></b> Plan de Cuentas	<b>Ficha N°</b> 13
<b>Pág. (s)</b> 39		
<b>FICHA NEMOTÉNICA</b>	<p>“Denominado también Catálogo de Cuentas, es la enumeración de cuentas ordenadas sistemáticamente, aplicable a un negocio concreto, que proporciona los nombres y el código de cada una de las cuentas. Es una lista de cuentas, acompañada de una descripción del uso y operación general de cada cuenta en los libros de contabilidad, da lugar a una clasificación o manual de cuentas.”</p>	
	<b><u>Contenido:</u></b> Cita textual <b><u>Investigador:</u></b> Doris Cárdenas <b><u>Institución:</u></b> Universidad Central del Ecuador	<b><u>Biblioteca:</u></b> UCE <b><u>Lugar:</u></b> Quito